



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

MOTIVACIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PERSONAL
OPERARIO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DEL DISTRITO DE SURCO

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA

ANABEL KIRSHEY LORENDAY CALERO SALVATIERRA
ORCID: 0000-0001-5421-060X

ASESORA

MAG. JENNIFER FIORELLA YUCRA CAMPOSANO
ORCID: 0000-0002-2014-1690

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES

LIMA, PERÚ, ABRIL DE 2021

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, porque siempre estuvieron apoyándome para ser cada día una mejor persona y profesional, ellos son los motores de mi vida y los que me enseñaron a seguir adelante pese a cualquier obstáculo que se me presente en el camino, gracias por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a la Empresa Scobel Corporation S.A.C por brindarme las facilidades para la realización de esta investigación en su población, como también a las personas que participaron de este proyecto. A la profesora Linda Quiñonez Gonzales, por ser una guía para la ejecución del presente trabajo, así como también por su tiempo, dedicación y apoyo incondicional para formarnos como buenos profesionales. Para mis amigos que me brindaron su ayuda de diferentes formas y por cada frase de aliento y motivación brindado, el cual fue de gran importancia para la finalización del proyecto en momentos de estancamiento debido a alguna dificultad en la ejecución del estudio. Así mismo, a todas y cada una de las personas que conocí en el camino de la profesión y al desarrollo de esta investigación, en especial al Dr. José Anicama, por la preparación académica y a los docentes en general quienes me ayudaron a descubrir lo más preciado de la carrera de Psicología.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
RESUMO	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.....	17
1.4. Limitaciones de la investigación.....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudio.....	20
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	25
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....	55
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	58
3.2. Población y muestra.....	58
3.3. Hipótesis.....	59
3.4. Variables – Operacionalización.....	60
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	63
3.6. Procesamiento de los datos.....	71
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....	74
4.2. Contrastación de hipótesis.....	78
CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones.....	91
5.2. Conclusiones.....	98
5.3. Recomendaciones.....	99
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- | | |
|----------|---|
| Tabla 1 | Operacionalización de la motivación laboral |
| Tabla 2 | Operacionalización del compromiso organizacional |
| Tabla 3 | Validez de constructo de la Escala de motivación laboral |
| Tabla 4 | Estadístico de confiabilidad de la Escala de motivación laboral (R-MAWS) |
| Tabla 5 | Validez de constructo del Cuestionario de compromiso organizacional |
| Tabla 6 | Estadístico de confiabilidad del Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen |
| Tabla 7 | Análisis descriptivo de la motivación laboral |
| Tabla 8 | Análisis de los niveles y frecuencias de las dimensiones de la motivación laboral |
| Tabla 9 | Análisis descriptivo del compromiso organizacional |
| Tabla 10 | Análisis de los niveles y frecuencias del compromiso organizacional y sus dimensiones |
| Tabla 11 | <i>Análisis de la prueba de normalidad para las dimensiones de la motivación laboral</i> |
| Tabla 12 | Análisis de la prueba de normalidad para el compromiso organizacional y sus dimensiones |
| Tabla 13 | Análisis comparativo para las dimensiones de la motivación laboral en función al sexo |
| Tabla 14 | Análisis comparativo para las dimensiones de la motivación laboral en función a la edad |
| Tabla 15 | Análisis comparativo para las dimensiones de la motivación laboral en función al estado civil |
| Tabla 16 | Análisis comparativo para las dimensiones de la motivación laboral en función al turno de trabajo |
| Tabla 17 | Análisis comparativo para las dimensiones de la motivación laboral en función al tiempo en la empresa |
| Tabla 18 | Análisis comparativo para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función al sexo |

- Tabla 19 Análisis comparativo para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función a la edad
- Tabla 20 Análisis comparativo para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función al estado civil
- Tabla 21 Análisis comparativo para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función al turno de trabajo
- Tabla 22 Análisis comparativo para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función al tiempo en la empresa
- Tabla 23 Análisis de correlación entre las dimensiones de la motivación laboral y las dimensiones del compromiso organizacional
- Tabla 24 Análisis de correlación entre las dimensiones de la motivación laboral y el compromiso organizacional

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis factorial confirmatorio de la motivación laboral en cinco factores
- Figura 2 Análisis factorial confirmatorio del compromiso organizacional en tres factores

MOTIVACION LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN PERSONAL OPERARIO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DEL DISTRITO DE SURCO

ANABEL KIRSHEY LORENDAY CALERO SALVATIERRA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en una muestra de 215 colaboradores pertenecientes a una empresa denominada Scobel Corporation S.A.C del distrito de Surco. Se utilizó un diseño no experimental y de tipo correlacional. Se aplicaron la Escala de Motivación en el Trabajo (R-MAWS) de Gagné et al. (2015) y el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Se encontró una mayor existencia de estudiantes con un nivel medio para las dimensiones de la motivación laboral (de 42.8% a 54.4%), seguido por el nivel alto (de 26% a 39.1%); mientras que para el compromiso organizacional el 36.7% contó con un nivel medio, el 26% nivel alto y el 30.7% un nivel bajo. Se identificó la existencia de relación significativa entre las dimensiones de motivación laboral y el compromiso organizacional ($p < .05$), de tal forma que se llegó a la conclusión que a mayor presencia de motivación laboral mayor compromiso organizacional.

Palabras clave: motivación laboral, compromiso organizacional, universitarios

LABOR MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN OPERATING PERSONNEL OF A SERVICE COMPANY OF THE SURCO DISTRICT

ANABEL KIRSHEY LORENDAY CALERO SALVATIERRA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the relationship between work motivation and organizational commitment in a sample of 215 employees belonging to a company called Scobel Corporation S.A.C of the district of Surco. A non-experimental and correlational design was used. The Work Motivation Scale (R-MAWS) of Gagné et al. (2015) and the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire. There was a greater existence of students with a medium level for the dimensions of work motivation (from 42.8% to 54.4%), followed by the high (from 26% to 39.1%); while for organizational commitment, 36.7% had a medium level, 26% a high level and 30.7% a low level. The existence of a significant relationship between the dimensions of work motivation and organizational commitment was identified ($p < .05$), in such a way that it was concluded that the greater the presence of work motivation, the greater the organizational commitment.

Keywords: work motivation, organizational commitment, university students

MOTIVAÇÃO DO TRABALHO E COMPROMISSO ORGANIZACIONAL NO PESSOAL OPERACIONAL DE UMA EMPRESA DE SERVIÇOS DO DISTRITO DE SURCO

ANABEL KIRSHEY LORENDAY CALERO SALVATIERRA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O presente estudo foi realizado com o objetivo de determinar a relação entre motivação no trabalho e comprometimento organizacional em uma amostra de 215 funcionários pertencentes a uma empresa denominada Scobel Corporation S.A.C do distrito de Surco. Um desenho não experimental e correlacional foi usado. A Escala de Motivação no Trabalho (R-MAWS) de Gagné et al. (2015) e o Questionário de Compromisso Organizacional de Meyer e Allen. Houve maior existência de alunos com nível médio para as dimensões de motivação para o trabalho (de 42,8% para 54,4%), seguido do alto (de 26% para 39,1%); enquanto para o comprometimento organizacional, 36,7% possuíam um nível médio, 26% um nível alto e 30,7% um nível baixo. Identificou-se a existência de relação significativa entre as dimensões motivação no trabalho e comprometimento organizacional ($p < 0,05$), de forma que se concluiu que quanto maior a presença de motivação no trabalho, maior o comprometimento organizacional.

Palavras-chave: motivação para o trabalho, comprometimento organizacional, estudantes universitários

INTRODUCCIÓN

Dentro del ámbito laboral se evidencia diferentes problemáticas que van a estar afectando la presencia de la motivación laboral y el compromiso de los trabajadores dentro de sus funciones diarias desempeñadas en su ambiente de trabajo, tal como señaló la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) quienes mencionaron que el 45% de trabajadores presentaron estrés laboral o el síndrome de burnout debido a una mayor existencia de tensión dentro de la ejecución de sus actividades laborales, las cuales repercutieron de forma negativa respecto a su salud física y mental; del mismo modo, la misma institución reconoció que a nivel mundial el 61% de sujetos a nivel mundial se vieron afectados a dejar sus trabajos. Por tal motivo, la presente investigación cuenta con el objetivo de poder establecer la relación entre la motivación laboral y compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco

En el capítulo uno, se presentó todo lo relacionado al problema de investigación, en el cual se realizó la descripción de la realidad problemática, así mismo, se presenta la justificación e importancia de la investigación, también los objetivos del estudio (general y específicos). Se finaliza el capítulo con una exposición breve de las limitaciones que presentó la investigación.

En el capítulo dos, se presenta todo lo vinculado con el marco teórico, donde se inicia exponiendo los principales antecedentes de la investigación, tanto a nivel internacional como nacional; además, se hace la presentación de las bases teóricas y científicas del estudio, abarcando desde la motivación laboral hasta la segunda variable de compromiso organizacional, cerrando este capítulo con la identificación de las principales definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo tres, se presenta todo lo referente con el marco metodológico, en el cual se especifica cual será el tipo y diseño de la investigación a seguir, de igual forma se presenta la población y muestra. Luego, se hace mención de la hipótesis general y específicas de la investigación, siguiendo con las definiciones conceptual y operacional de las variables; así mismo, los métodos y técnicas utilizadas para la medición de la motivación laboral y el compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco. Se finaliza con el resumen de las técnicas de procesamiento de la información, tanto en la administración de los instrumentos, como en el análisis de estos.

En el capítulo cuatro, se presenta el análisis e interpretación de los resultados, los cuales se van a dividir en dos bloques, comenzando con la descripción de la primera variable de motivación laboral, así como para el compromiso organizacional en sus frecuencias y porcentajes. Mientras que en el segundo apartado se señalan los resultados inferenciales, donde se utiliza la prueba de significancia estadística para la toma de decisiones y la aceptación o rechazo de las hipótesis presentadas.

Para culminar se describe el capítulo cinco, donde se presenta lo referente a las discusiones, conclusiones y recomendaciones de la investigación, donde se realiza el primer punto haciendo un análisis con los principales antecedentes de la investigación, finalmente, las recomendaciones de la experiencia y datos empíricos encontrados. En base a lo expresado, la investigación tiene aporte en torno al reporte de la relación entre la motivación y el compromiso dentro del ambiente de trabajo, de tal manera que sirve como base para la elaboración de programas de prevención y promoción que busquen optimizar su ocurrencia.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, se puede identificar diferentes problemáticas dentro del personal que labora en diferentes empresas, tal como reconoce la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) quienes señalaron la existencia de un 45% de trabajadores con niveles altos de estrés laboral debido a una mayor fuente de tensión dentro de la ejecución de sus actividades laborales, las cuales repercutieron de forma negativa respecto a su salud física y mental; del mismo modo, la misma institución reconoció que el 61% de sujetos a nivel mundial se vieron afectados a dejar sus trabajos.

Mientras que para la compañía Cigna International Markets (2019) la realización del trabajo dentro del hogar producto del confinamiento generado a raíz del covid-19 se ha visto perjudicando el cese de las horas de trabajo debido a que la instalación de una oficina dentro de sus hogares genera que se mantengan inmersos a sus actividades laborales, llegando a presentar una mayor sobrecarga de tensión, de tal manera que el 55% de españoles reportaron sentirse agotados luego del trabajo desde casa; sin embargo, el 62% de trabajadores percibe una mejor motivación para la ejecución de sus funciones debido a que cuentan con cierta estabilidad entre lo laboral y familiar. Según los resultados generados por la Consultora Edenred (2020) identificaron que el 77% de trabajadores a nivel mundial señalaron que mejorarían su productividad si el ambiente donde laboran les ofrecería mejores incentivos, de tal manera que se mantendría mayor presencia de motivación laboral.

Dentro del entorno latinoamericano también se evidencian dificultades para los colaboradores de diferentes empresas, tal como señaló la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2019) quienes identificaron que cerca de 460 millones de empleadores no contaron con trabajo, siendo representado como el 50%

de la población latinoamericana que labora, lo cual estuvo alterando la economía dentro de su medio familiar. Según lo reportado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) en América Latina el panorama laboral también se ha visto afectado a causa del confinamiento, de tal manera que identificaron un incremento de la tasa de desempleo a un 10.6%, presumiendo un incremento para el próximo año pudiendo llegar a cerca de 30 millones de personas desempleadas.

A nivel nacional, la OIT (2020) reconoció que la población de trabajadores peruanos se ha visto reducida en cerca de 6.7 millones de sujetos que, incrementado los índices de desempleos, siendo los jóvenes entre los 18 a 24 años y quienes contaron con menor grado educativo quienes percibieron los efectos del desempleo debido a la prioridad de las empresas a colaboradores que cuenten con mayor conocimiento educativo. Así mismo, un estudio realizado por la empresa Galloup (2019) señaló que el 15% de trabajadores peruanos se encuentran motivados para la ejecución de sus actividades laborales en diferentes compañías, de tal manera que se ha visto afectado por un 20% en la rotación de personal a nivel Latinoamericano, lo cual viene siendo situaciones desfavorables para la permanencia de un estado de salud mental favorable dentro del rol que cumplan en una empresa. De forma similar, para Llagas (2017) también reconoció que cerca del 30% de trabajadores pertenecientes a una empresa en Lima contaron con motivación laboral, mientras que el 50% mantuvo un nivel deficiente.

Por lo general, cuando los colaboradores de una empresa cuentan con una mayor presencia de estímulos ambientales positivos van a reforzar su motivación para la ejecución de sus actividades laborales, asumiendo aspectos cognitivos y actitudinales que van a estar orientados a un compromiso con sus funciones, el cual una congruencia con sus valores y objetivos coordinados con los altos rangos de la

empresa (Salazar, 2018). En base a lo mencionado, Álvarez y Flores (2019) reconocieron la existencia de un 50% de trabajadores pertenecientes a una empresa en Lima contaron un nivel moderado de compromiso organizacional, siendo casi 3 de cada 10 trabajadores con dificultades para establecer compromiso en la ejecución de sus funciones diarias. Por el contrario, Puma y Estrada (2020) reportaron que el compromiso laboral se viene relacionado con la variable motivación, siendo estas necesarias para una mayor ocurrencia de sentimientos gratificantes dentro y fuera del ambiente de trabajo, el cual incrementa la percepción de una mejor calidad de vida. Dicho esto, se evidencia que la motivación laboral va a ser considerada como un factor de mantenimiento para el compromiso laboral, debido a que para desarrollar una mayor percepción de obligación ante la ejecución de sus actividades laborales se requiere de procesos motivacionales que incentiven a la persona en su ejecución.

Con lo señalado, cabe la necesidad de realizarse la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en el personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación contó con justificación a nivel teórico, debido a que se mostró mayor información y conocimiento teórico respecto a los niveles y frecuencias que presenta la motivación laboral y el compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco. Del mismo modo, se brindó mayor conocimiento sobre la relación existente entre ambas variables, así como sus dimensiones.

Además, el estudio reportó una mayor pertinencia a nivel metodológico, ya que se revisaron las propiedades psicométricas de los instrumentos en una muestra de

personal operativo de una empresa de servicio del distrito de Surco, de tal forma que se brindó una mayor evidencia respecto a la validez basada en la estructura interna y una confiabilidad por consistencia interna.

Finalmente, la investigación contó con pertinencia práctica, puesto que en base a lo encontrado por la investigación se podrá orientar a los futuros investigadores, los directivos y el personal de recursos humanos, con la finalidad de ejercer una visión más detallada para el desarrollo de estrategias preventivas que reduzcan la ocurrencia de una motivación e incrementen el compromiso laboral para un funcionamiento eficiente dentro del ámbito laboral.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

1.3.1. *Objetivo general*

- Establecer la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco

1.3.2. *Objetivos específicos*

- Describir los niveles de las dimensiones de la motivación laboral en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco
- Describir los niveles de compromiso organizacional y sus dimensiones en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco
- Comparar las dimensiones de la motivación laboral en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco en función del sexo, edad, estado civil, turno de trabajo y tiempo en la empresa
- Comparar el compromiso organizacional y sus dimensiones en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco en función del sexo, edad, estado civil, turno de trabajo y tiempo en la empresa

- Establecer la relación entre las dimensiones de la motivación laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco

1.4. Limitaciones de la investigación

La investigación contó con limitaciones en cuanto a la aplicabilidad de los instrumentos seleccionados para medir las variables motivación laboral y compromiso organizacional, debido a que en base al confinamiento producido por el Covid-19 se tuvo que transferir el cuestionario a una modalidad virtual para su aplicabilidad, de tal forma que se mantiene una cierta probabilidad de que algunos trabajadores puedan haber respondido de forma superficial las preguntas de ambos instrumentos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Cernas et al. (2018) buscaron la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa. La muestra estuvo conformada por 660 trabajadores pertenecientes a Guadalajara – México, perteneciendo a ambos sexos. El estudio fue de tipo correlacional y de diseño no experimental – transversal. Respecto a la identificación de los resultados utilizaron la Escala de satisfacción laboral de Judge, Bono y Locke y la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, donde encontraron una mayor presencia para el nivel alto respecto a ambas variables. Determinaron la existencia de relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($p < .05$). Concluyeron que a mayor presencia de satisfacción laboral mayor compromiso organizacional.

Salazar (2018) realizó un estudio con el objetivo de identificar relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, con una muestra constituida por 107 trabajadores pertenecientes a un banco de seguridad social en Ecuador. El estudio fue de diseño no experimental y de tipo correlacional. Para la identificación de los resultados utilizó el Cuestionario de satisfacción laboral (SLC) y la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (ECO), donde identificaron que el 71% de colaboradores contaron con un nivel alto de satisfacción laboral y un 15% para el nivel moderado; de forma similar, el 70% contó con un nivel alto para el compromiso organizacional seguido por el nivel moderado y bajo. Reportaron la existencia de relación entre ambas variables ($\rho = .397$, $p < .05$), donde concluyeron que a una mayor presencia de satisfacción laboral mayor compromiso organizacional.

Dharmanegara et al. (2017) ejecutaron una investigación con el objetivo de identificar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación laboral en trabajadores. El diseño fue de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 65 trabajadores pertenecientes a una oficina estatal de plantación de la provincia de Bali – Indonesia. Los instrumentos que utilizaron fueron la Escala de compromiso laboral de Meyer y Allen y la Escala de motivación de McClelland. Identificaron una mayor presencia para el nivel alto respecto al compromiso organizacional y la motivación laboral; asimismo, reconocieron la existencia de relación directa entre ambas variables ($\rho = .712$, $p < .05$). Concluyen que a mayor presencia de compromiso organizacional y a mayor motivación dentro del ambiente de trabajo.

Nieto (2017) diseñó un estudio no experimental de tipo correlacional y de corte transversal, con el objetivo de buscar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en colaboradores pertenecientes a un instituto tecnológico superior central perteneciente a la ciudad de Quito-Ecuador. Para poder identificar los resultados utilizó el Cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró y la Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, donde encontró que el 49% de evaluados contaron con un nivel alto de satisfacción laboral, seguido por el 62% de un nivel alto de compromiso organizacional. Reportaron la existencia de relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($\rho = .603$, $p < .05$). Concluyó que a mayor presencia de satisfacción laboral mayor compromiso organizacional.

Micol (2016) en España, realizó un estudio con el objetivo de identificar la relación entre el compromiso organizacional, la motivación y la satisfacción dentro del ambiente de trabajo. La muestra estuvo constituida por 116 trabajadores con contrato

temporal pertenecientes a una empresa de España, contando con edades entre los 20 a 51 años y perteneciendo a ambos sexos. El estudio fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Para la obtención de los resultados utilizaron la Escala general de satisfacción de Overall, la Escala de motivación laboral de Gagné (R-MAWS) y el Cuestionario de motivación laboral de Meyer y Allen. Encontraron una mayor presencia para el nivel medio las tres variables; asimismo reportaron la existencia de relación estadísticamente significativa para el compromiso organizacional, la motivación y la satisfacción ($p < .05$). Concluyó que, a mayor presencia de compromiso, mayor motivación y satisfacción laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Puma y Estrada (2020) encuestaron a 80 empleados de una corte superior de justicia de Madre de Dios, de ambos sexos con la finalidad de buscar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional. El estudio contó con un diseño no experimental y de tipo correlacional. Utilizaron el Cuestionario de motivación de Sulca (CML) y el Cuestionario de compromiso organizacional de Rivera. En cuanto a resultados encontraron una mayor existencia para el nivel medio de motivación laboral con un 55% y un 37% para el nivel alto; asimismo, respecto al compromiso organizacional el 73% contó con nivel alto y el 22% nivel medio. Además, identificaron la existencia de relación estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional ($\rho = .579$, $p = .05$). Concluyeron que a mayor presencia de motivación laboral mayor compromiso organizacional.

Amado (2019) ejecutó una investigación que tuvo como objetivo identificar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en una muestra constituida por 116 colaboradores de una empresa privada dedicada al rubro de salud en Lima, encontrándose conformado por el 72% del sexo masculino y el 28% de

mujeres. El estudio contó con un diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Para la identificación de los resultados utilizó el Cuestionario de motivación en el trabajo (MAWS) y el Cuestionario de compromiso organizacional (ECS), donde identificó la existencia de una mayor prevalencia para el nivel moderado respecto a la motivación laboral y el compromiso organizacional; asimismo, reconoció diferencias estadísticamente significativas ($p < .05$) para la motivación laboral y compromiso organizacional en función al sexo. Además, reportó la existencia de relación significativa para la motivación laboral y el compromiso laboral ($rho = .326$, $p < .05$), con relación en ciertas dimensiones. Concluyó que a mayor presencia de motivación laboral mayor compromiso organizacional.

Amorós y López (2019) realizaron una investigación que buscó identificar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en trabajadores. La muestra estuvo conformada por 300 colaboradores del área administrativa de una universidad nacional de Cajamarca, con edades que oscilaron entre los 25 a 48 años. El estudio fue de tipo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos que utilizaron fueron la Escala de motivación laboral de Herzberg (ML-ORG) y el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Respecto a los resultados encontraron que para la motivación laboral el 87% contó con un nivel alto y el 13% nivel bajo; del mismo modo, el 70% contó con un nivel alto de compromiso organizacional y el 30% nivel medio. Encontraron relación estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional ($rho = .428$, $p < .05$). Concluyeron que a mayor presencia de motivación laboral mayor compromiso organizacional.

Álvarez y Flores (2019) en un estudio de tipo correlacional y de diseño no experimental – transversal buscaron la relación entre la motivación laboral y el

compromiso organizacional en trabajadores. La muestra fue constituida por 102 colaboradores pertenecientes al sector de posventa automotriz en Lima, comprendidos por varones y mujeres. Respecto a la evaluación utilizaron el Cuestionario de motivación laboral de Meyer y Allen y el Cuestionario de compromiso para el trabajo (CCT-R). En sus resultados encontraron que el 49% de los evaluados contaron con mayor presencia para el nivel moderado de motivación laboral, seguido por un 34% en nivel bajo; de forma similar, el 52% contó con un nivel moderado para el compromiso organización y el 27% en nivel bajo. Encontraron relación estadísticamente significativa directa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional ($p < .05$). Concluyeron que a mayor motivación laboral mayor compromiso organizacional.

Conde (2019) determinó la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en una muestra constituida por 368 teleoperadores pertenecientes a un Contact Center de Lima. El estudio fue de tipo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos que utilizaron fueron la Escala de motivación de logro de Ortega y el Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen. En cuanto a los resultados identificó mayor presencia para el nivel moderado de motivación laboral y compromiso organizacional; también demostró diferencias significativas para la motivación laboral en función al sexo ($p < .05$), mientras que no reportaron diferencias respecto a la edad y al sexo para el compromiso organizacional. Identificaron la existencia de relación estadísticamente significativa para la motivación laboral y el compromiso organizacional ($\rho = .287$, $p < .05$). Concluyeron que a mayor presencia de motivación laboral mayor compromiso organizacional.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Motivación laboral

Definición conceptual.

La motivación laboral es entendida como el conjunto de creencias y actitudes con el que cuenta la persona dentro de su ambiente de trabajo, el cual les va a facilitar ejecutar de forma satisfactoria de sus actividades, de tal forma que va a incrementar su capacidad para realizar sus actividades con la finalidad de alcanzar los motivadores que impulsan y dirigen su comportamiento a obligaciones laborales. Para que se produzca una mayor ocurrencia de motivación deben de existir condiciones previas, tanto en el sujeto como en el lugar de trabajo para que se mantenga hasta el logro del objetivo preestablecido (Sánchez, 2016).

La concepción de motivación laboral tiene sus raíces en base a la definición de motivación, la cual pone énfasis en la influencia ambiental sobre la ejecución de sus actividades, siendo ese tipo de motivación la más fácil de alcanzar o manipular por parte de la propia persona u otros; sin embargo, respecto a la concepción de motivación laboral es necesario incluir la capacidad con la que cuenta el trabajador para poder desarrollar con eficiencia su trabajo, así también con efectividad al observar los resultados obtenidos y con productividad al notarse un impacto o crecimiento en el producto que realiza (Alvarado y Aguilar, 2013).

Para Gutiérrez (2013) la motivación laboral se desarrolla en el momento en que el empleador logra satisfacer las expectativas con las cuales logra ingresar al puesto de trabajo, siendo importante reconocer que la motivación no es un aspecto estático que es perdurable en el tiempo, sino por el contrario va cambiando conforme la persona se exponga a situaciones desagradables dentro del puesto de trabajo o se compare con otros empleadores que ejecutan sus mismas actividades pero con

mejores beneficios va a estar deteriorando la motivación, sin embargo al contar con elementos ambientales cambiantes y accesibles para varias personas se va a mantener para la ejecución de las actividades, contando con una mayor percepción de beneficios laborales, calidad de trabajo, estabilidad, adecuadas condiciones y deseos de superioridad.

La motivación es entendida como un proceso interno que genera un mayor acercamiento a las necesidades que la persona se encuentre careciendo, de tal manera que, dentro del puesto de trabajo, las acciones que vayan a realizar los colaboradores se van a relacionar con los deseos de superación para consigo mismo y con los integrantes de su familia. La motivación laboral se va a destinar a una búsqueda de la propia satisfacción personal como consecuencia de los logros que pudieran desarrollar (Micol, 2016).

Para Zavala (2014) la motivación laboral es un término destinado para generar un acercamiento a los trabajadores con la empresa, de tal forma que contribuye con un mayor número de horas dentro de sus actividades a pesar que se sobrepasen de sus horas de trabajo o por los abusos que se puedan cometer, bajo esta terminología suele ser considerado como positivo para la empresa y para el trabajador. Considera necesario que los gerentes se encuentren motivando a sus trabajadores como condición natural debido a que esas acciones van a estar orientadas a fomentar una mayor productividad para la empresa, siendo necesario un reconocimiento por inducir a dichos cambios.

En la presente investigación se utilizó la definición propuesta por Chiavenato (2015) quien concibe a la motivación laboral como un proceso psicológico que genera un refuerzo o una mayor presencia para la ejecución de los objetivos que se haya propuesto, sin embargo, la motivación se va a encontrar relacionada con el esfuerzo

que ejerce la persona para poder desarrollar sus metas y conseguirlas, del mismo modo, estas van a estar influenciadas por las condiciones que puedan suceder dentro del ambiente de trabajo.

Modelo teórico de la motivación de Mc Clelland.

Para Chiavenato (2015) la motivación laboral es concebida como el proceso de interacción entre un individuo y el ambiente que lo rodea, así como también por la presencia de otros individuos que van a estar influenciado en la ocurrencia de ciertos comportamientos productivos en su medio laboral, sin embargo al no contar con la presencia de una mayor motivación no se podría ejecutar como una forma de actuar relacionada con un ambientalmente en específico; esto quiere decir que según el ambiente como se encuentra desarrollado y preparando las condiciones para la ocurrencia de comportamientos van a estar fomentando una mayor motivación, por el contrario al carecer de elementos ambientales que preparen a la persona se va a desarrollar un proceso de motivación dentro de su trabajo y para otros puestos.

Modelo teórico de la motivación laboral según Herzberg.

Para Herzberg (1966) la motivación laboral va a estar determinada debido a las particularidades de cada sujeto, siendo estas diferentes según los valores con las que cuentan las personas al momento de percibir las actividades laborales que se va a encontrar ejecutando. El autor plantea un modelo de dos factores que representa la motivación laboral, de tal manera que el primero lo concibe como los factores de higiene que se encuentran asociados a las sensaciones de insatisfacción con los que cuenta o percibe la persona, motivo por el cual se deben de orientar a convertirlos en presencia de una mejor adaptación. Por otro lado, el segundo factor es el de los motivadores, los cuales están conectados con la percepción de motivación debido a que van a contar con una mayor sensación de efectividad al momento de

experimentar reacciones placenteras junto con las situaciones que impulsen una mejor ocurrencia de determinados comportamientos.

Para el autor, dichos factores van a estar desarrollando una mayor ocurrencia de la motivación laboral que va a estar generando mejores condiciones según el aspecto que se encuentre desarrollado con mayor frecuencia, siendo los aspectos higiénicos los que fomentan una mayor presencia de relaciones positivas, así como también los aspectos públicos fortalecen las condiciones de trabajo en que se desempeñan con otros entornos sociales dentro de empresa, generando mayor percepción de seguridad en el trabajo y sobre la remuneración que puedan recibir. Mientras que para los aspectos motivacionales va a estar el estatus al conseguir un mayor logro, la posibilidad de crecimiento personal o laboral, la confianza, la responsabilidad brindada y el reconocimiento percibido al momento de mantener una motivación en las acciones que realiza de forma efectiva (Herzberg, 1966).

Características y desarrollo de la motivación laboral.

Las características más comunes en las personas que cuentan con una mayor presencia de motivación laboral se van a evidenciar en la ejecución de sus actividades, de tal forma que se van a estar incrementando producto de un procesamiento interno que favorezca y mantenga una acción de forma eficiente dentro de las funciones cognitivas (Conde, 2019). Las personas que cuentan con una mayor motivación van a poder clasificarse según por los factores medioambientales y las posibles necesidades que puedan estar presentando, las cuales van a estar generando su propia formación de reglas basadas en experiencias previas de la persona.

Dichas reglas se van a encontrar determinadas aspectos individuales y ambientales, a las cuales se le conoce también como una motivación extrínseca e

intrínseca, donde la primera se basa en un mayor incremento de sus actividades por los beneficios materiales que puede conseguir como el salario, los bonos o incentivos; por otro lado, para la motivación intrínseca o interna, se evidencia una percepción de beneficio en base a reglas morales que la persona ha ido construyendo y concuerda con su forma de actuar, lo cual genera un mantenimiento para el accionar en base a la satisfacción interna (Bisetti, 2015).

La motivación laboral se va a caracterizar por generar una mayor producción en las actividades que desempeña el personal dentro de una empresa, siendo ejecutadas a pesar de las contingencias negativas que puedan experimentar en un momento determinado o frente al cumplimiento de sus actividades; sin embargo, el hecho de que un determinado grupo se mantenga motivado dentro de su ambiente de trabajo va a generar un incremento del estado anímico y competitivo para los demás trabajadores, así como también para fortalecer su propio comportamiento y moldearlo en función de alcanzar sus logros establecidos. Así mismo, produce una mejor relación dentro del ámbito laboral puesto que van a buscar como equipo la obtención de mayores beneficios, siendo particular en cada individuo las sensaciones emocionales que llegan a experimentar dentro del entorno de trabajo y la relación con sus compañeros (Quintanilla, 2009).

En toda empresa es de crucial importancia mantener al personal con la motivación por sus actividades que realizan, de tal manera que la mejor forma de beneficiarse con las particularidades de estar motivado es mediante los factores externos, debido a que de forma interna la persona se encuentra mediada por factores culturales que no se puede incentivar de forma inmediata y es muy particular en cada trabajador (Enríquez, 2014).

Sin embargo, con lo que respecta a la motivación extrínseca consiste en brindar un incentivo económico por el mejor desempeño en la productividad del trabajador, lo cual va a estar generando una mayor ejecución de sus actividades con la finalidad de alcanzar los beneficios que le son de utilidad en su vida diaria y generan mejores condiciones en la calidad de vida, por lo que las personas buscan imitar las acciones con consecuencias positivas que puedan estar experimentando los demás. Sin embargo, van a existir un grupo de sujetos que no van a encontrar una percepción de logro en consecuencia con sus actos, de tal forma que no suelen mantenerse dentro del ambiente de trabajo de forma placentera y continua (Vílchez, 2017).

Una de las características de las personas que cuentan con motivación para la ejecución de sus actividades dentro del ámbito laboral se va a evidenciar mediante la consistencia entre sus expresiones verbales y los actos que pueda estar realizando, donde mantengan una concordancia entre ambos aspectos para experimentar sensaciones placenteras durante la ejecución de sus actividades; sin embargo, también se van a evidenciar aspectos motivacionales que no se van a transmitir bajo la modalidad de actos inmediatos, sino mediante una planificación constante de eventos predeterminados que van a estar constituyendo un logro a largo plazo (Schubert, 2009).

Con lo que respecta a la forma como se desarrolla la motivación laboral es importante reconocer la influencia de los elementos familiares o de las personas que son percibidas como modelos de vida dentro de los primeros años, siendo estas acompañadas con las experiencias que van a estar generando una determinada forma de desempeñarse dentro del ambiente de trabajo (Lagos, 2015). Sin embargo, también es necesario reconocer que la forma como la propia empresa que contrata la producción de servicios humanos puede fortalecer y mantener la motivación de sus

trabajadores mediante el establecimiento de ciertas consecuencias significativas al momento de interactuar de forma favorable en un determinado periodo de tiempo, también constituye un factor importante para el desarrollo de la motivación dentro de los puestos de trabajo, evidenciándose una persona con adecuadas condiciones disposicionales y con un repertorio de habilidades eficientes (Quintanilla, 2009).

Por otro lado, en un ambiente laboral donde no se premie las acciones que se ejecutan a favor de la empresa o en base al incremento de la productividad a costa de sus propios trabajadores va a ser un indicador de reducción de la motivación dentro del entorno laboral, el cual genera una menor presencia de aspectos cognitivos que mantienen la motivación en sus trabajadores (Gutiérrez, 2013).

Como bien se señala, los factores motivacionales van a estar dependiendo del medio familiar para un establecimiento adecuado de las ejecuciones dentro del medio laboral, las cuales van a ser consideradas como elementos motivacionales relacionados a los factores internos destinados a cumplir con los valores o reglas que se han ido construyendo en la formación personal; por otro lado, las experiencias con las que cuenta la persona van a estar moldeando su manera de actuar dentro del propio entorno de trabajo, debido a que la experiencia con la que cuentan va a estar alterando la interacción con sus funciones particulares, de tal manera que al contar con un mayor tiempo de ejecución van a desarrollar más habilidades que faciliten su desenvolvimiento en alguna determinada área de su puesto de trabajo, sumándose con los valores que cada individuo construye van a estar incrementando la sólida convicción por la persona para alcanzar con sus logros, lo cual es conocido como un desarrollo o presencia de la motivación (Portales, 2008).

Es importante señalar, que la motivación no es un factor que se produzca de manera independiente en la persona, sino también va a estar influenciada por la

ocurrencia del medio donde se desarrolle, de tal manera que las cogniciones que vayan a desarrollarse en base a las experiencias previas de trabajo van a ser una de fuentes principales para el mantenimiento de la motivación laboral de forma individual y expresada a los demás colaboradores. Por tal motivo, una de las medidas cómo se desarrolla la motivación dentro de los aspectos laborales va a ser determinado por diversos factores particulares del propio sujeto y de su desarrollo social, así como también las condiciones que le brinde el ambiente laboral para que puedan ejecutar sus funciones de forma eficiente, consiguiendo una mayor sensación de placer al momento de desempeñarlas (Santiago, 2017).

Factores que afectan la motivación laboral.

La motivación laboral es entendida como el conjunto de aspectos particulares en el individuo, bien sean de forma actitudinal o de manera cognitiva, para generar un mayor desarrollo de sus funciones dentro de una determinada área de trabajo, de tal manera que esta ocurrencia va a estar dependiendo de los factores ambientales para que su presencia. Por lo señalado, se puede percibir diversos factores que van a estar alternado la ocurrencia de una motivación laboral y van a producir una menor presencia de elementos sostenibles que puedan estar manteniendo las creencias destinadas a fortalecer los conceptos personales destinados a una mejor producción de sus actividades. Dentro de las acciones que puedan estar reduciendo la presencia de motivación van a verse desde factores personales, familiares, sociales, de trabajo, e inclusive legales que alteren un funcionamiento pertinente con una perspectiva de beneficio lo cual produce una función de actividades de forma efectiva y con una predisposición favorable (Vílchez, 2017).

Uno de los principales factores que va a estar reduciendo la motivación laboral va a estar en función a las particularidades con las que cuenta la persona para poder

desempeñarse en base a sus propios principios, reglas o valores personales para una mayor entrega dentro del entorno laboral que favorezca la producción de la empresa pero a coste de una pérdida de actividades gratificantes fuera del ámbito laboral, los cuales bajo la particularidad de cada individuo van a estar priorizando dichas funciones o van a acercarse a una ejecución acertada de las funciones laborales para conseguir una mayor cantidad de beneficios a largo plazo (Reynaga, 2015).

Se puede reconocer que las personas que cuenten con familia o carga económica pendiente van a estar más arraigados por necesidad dentro de sus funciones laborales que las personas que no cuentan con una familia por mantener, lo cual se puede conocer como la ocurrencia de sus acciones bajo la presencia de la motivación intrínseca y extrínseca que va a orientar a cada trabajador a desempeñar sus funciones con la finalidad de perdurar en el trabajo por las necesidades que cuentan en su medio familiar, mientras que otras personas van contar con mayor cantidad de tiempo en la búsqueda de trabajo (Quintanilla, 2009).

La propia presencia de situaciones ambientales dentro del medio donde desempeñan sus funciones, guiarían a las personas a actuar con un fin determinado, es decir, en la motivación laboral, de tal manera que al percibir un entorno de trabajo favorable para su desenvolvimiento va a ser un elemento motivador para que la persona inicie sus actividades, notándose una mayor predisposición para la ejecución de sus funciones; mientras que al no contar con un entorno que cubra con las necesidades básicas va a generar una menor presencia de gratificación al momento de realizar sus funciones, manteniendo cierta presencia de cogniciones negativas que van a estar acumulando una mayor cantidad de pensamientos que obstruyan con la ejecución favorable de las actividades con mayor efectividad (Gutiérrez, 2015).

El que la empresa cuente con leyes y reglas donde no se respeta las condiciones oportunas de trabajo va a estar siendo percibido como un exceso de las labores, así como también va a estar desarrollando consecuencias negativas en la salud de los integrantes del puesto de trabajo, así como un incremento de signos y síntomas como dolores de cabeza, malestar fisiológico general, sensaciones de angustia, fastidio en la espalda debido a la inadecuada posición o permanencia de grandes cantidades de tiempo en posiciones inadecuadas, también el desarrollo de problemáticas que afectan la salud mental con una mayor ocurrencia de estrés, ansiedad, depresión o problemas somáticos debido a una inadecuada adaptación dentro de las funciones laborales (Reynaga, 2015).

Estas dificultades son producidas dentro de su medio de trabajo de tal forma que las personas van a estar conscientes de que al existir un abuso o sobrecarga de trabajo no van a tener adecuadas funciones, a parte por la presencia de pensamientos que reducen la ocurrencia de sus acciones debido a la presencia de ideas de comparación con otros puestos de trabajo, desarrollando incomodidad que lo demuestran con expresiones descalificativas hacia sus compañeros de trabajo (Puma y Estrada, 2020).

Por más que los colaboradores de una empresa perciban una adecuada infraestructura y beneficios óptimos para un desarrollo de la motivación laboral, también van a existir factores sociales que puedan decrecer la presencia de una motivación en sus funciones (Micol, 2016). Considerando que el ser humano es un animal pensante que se encuentra influenciado por la presencia de relaciones sociales, es importante recalcar que la motivación va a estar siendo determinada por la relación que los trabajadores mantengan con sus compañeros donde se desempeñan y comparten el espacio de trabajo, las expresividad de sus actos, la

forma como se colaboran entre situaciones que implique un avance a nombre institucional y no personal; todas estas acciones van a estar alterando la ocurrencia de la motivación en las actividades laborales puesto que al mantener una relación ineficiente con sus compañeros, la persona no va a estar percibiendo el apoyo concerniente para poder incrementar sus actitudes dentro de la empresa, a parte que van a existir comportamientos inadecuados por personas que no comparten los mismos puntos de vista, o pueden percibir como elementos competitivos que van a sustraer sus beneficio si comparten el trabajo (Alvarado y Aguilar, 2013).

Van a existir situaciones particulares que la persona pueda estar viviendo que van a influenciar en el establecimiento de una motivación a largo y corto plazo que incrementan las funciones dentro del entorno laboral, de tal forma que en otras áreas de vida donde no se desarrollen de forma eficiente o donde se produzcan una mayor afección por la alteración de algún componente va a estar interfiriendo con la ocurrencia de las acciones destinadas a la motivación, tal como es la presencia de dificultades en la relación familiar, con su pareja, perdida de algún familiar, o situaciones emocionales negativas debido a múltiples factores van a estar interfiriendo con actividades dentro del entorno laboral, manteniendo una alteración en el procesamiento de la información de muchas personas que van a estar percibiendo eventos pasados de contextos desagradables en lugar de encontrarse enfocados en la ejecución de sus actividades de trabajo (Reynaga, 2015).

Finalmente, uno de los factores que va a estar determinado la ocurrencia de la motivación se relaciona con el contacto directo que mantenga la persona con los propios beneficios que puedan obtener, de tal forma que si estos beneficios son difíciles de conseguir la persona no van a optar por generar una mayor motivación para lograr su ocurrencias, más aún si no visualiza a personas que mantengan esos

beneficios y cuenten con una calidad de vida placentera, de otro modo al contar con la motivación y perder factores importantes en su vida va a ser modelos negativos que implican una mayor ocurrencia de acciones destinadas a áreas valiosas de su vida en lugar del entorno de trabajo que implica la facilidad para poder conseguir los beneficios dentro del ámbito familiar (Quintanilla, 2009).

Consecuencias de la motivación laboral.

La motivación laboral va a estar generando diversas consecuencias dentro de las personas que suelen estar actuando en base a la consecuencia de encontrarse orientados por una serie de elementos cognitivos y actitudinales destinados a ejecutar su cometido dentro del entorno de trabajo, de tal forma que una vez conseguido los beneficios por los cuales se orienta su comportamiento a estar predispuestos a recibir otra consecuencia que implique el mismo valor inicial u otro de mayor intensidad, el cual produce una posible reducción de las acciones destinadas a fortalecer el acercamiento a una determinada meta. Como elemento indispensable de la motivación va a ser la necesidad de las personas para poder desarrollarse de forma eficiente dentro de su medio, sin embargo, dentro de un grupo de sujetos que hayan carecido de beneficios o de satisfacción por sus necesidades primarias también se ha visto una motivación para el logro a largo plazo que desean cumplir a diferencia de quienes cuentan con mayor beneficio y perciben mayores expectativas de logro (Gutiérrez, 2015).

El que las personas cuenten con motivación dentro de su ambiente de trabajo va a estar produciendo una mejor calidad de ejecución de sus actividades, de tal forma que a pesar de la existencia de situaciones que pueden ser consideradas como problemáticas van a estar optando por superarlas a coste de un mayor beneficio; mientras que es importante reconocer que la motivación no se mantiene durante

largos periodos de tiempo de forma consistente o accionando un actuar continuo, sino van a existir diferentes tipos y formas de manifestarse (Pinto, 2008).

En primer lugar, una de las formas más comunes como influye y se manifiesta la motivación es generando un mayor impulso en la persona para que pueda ejecutar determinada actividad, satisfaciendo a corto plazo la necesidad de solucionar un problema para poder conseguir sus beneficios, la presencia de una motivación inmediata va a producir mayores reacciones anímicas que impulsen a las personas a ejecutar una mayor cantidad de acciones que anteriormente no son capaces de ejecutar. Por otro lado, va a existir un proceso motivacional que se encuentre generando una consecución de una meta para largo plazo, de tal forma que se van a encontrar orientando una accionar de comportamientos de poca intensidad, pero constantes en el tiempo con la finalidad de poder obtener el logro premeditado como un valor (Portales, 2008).

El hecho que las personas ejecuten sus acciones guiadas por una mayor motivación va a estar generando consecuencias positivas en su calidad de vida, de tal forma que al conseguir mejores expectativas van a poder mantener un trabajo de manera estable, llegando a incrementar sus ingresos, pudiendo interactuar con su medio social de forma participativa y con una mayor cantidad de objetos que son preciados para cada persona y sus necesidades que pueden estar requiriendo en determinado momento de tiempo. En una estabilidad económica familiar, la persona puede incrementar el bienestar psicológico de cada uno de sus integrantes, llegando a percibir mayores sensaciones de beneficio emocional que va a ser contribuyente con el esfuerzo que es entregado dentro de las horas trabajadas; dicha satisfacción va a ser considerada como una motivación de forma extrínseca que la persona va a

conseguir desarrollar al momento de cumplir con sus actividades laborales (Schubert, 2009).

Como bien se ha explicado previamente, la motivación va a estar desarrollando un mayor acercamiento hacia los valores más importantes en la vida de muchas personas, siendo estos determinados por el contacto inmediato con su entorno. Si bien es cierto, la motivación va a ser producida por la expectativa con la que cuente la persona para la ejecución de sus metas, sin embargo, cuando no mantienen dicho valor subjetivo la presencia de elementos materiales van a ser consecuentes con el establecimiento de acciones orientadas a una percepción de beneficio, de tal manera que al percibir una mayor cantidad de promociones producto de su rendimiento laboral van a estar desarrollando una mayor percepción de motivación (Álvarez y Flores, 2019).

La motivación laboral no solo va a estar produciendo como consecuencia aspectos del todo positivos, sino también van a desencadenar un deterioro en ciertas áreas de la vida que son significantes para muchas personas, las cuales a costa de buscar mayores beneficios en el ámbito laboral optan por alterar su influencia de áreas más importantes de su vida, siendo estas necesarias para la percepción de satisfacción de haber ejecutado diferentes actividades que impulsan una mayor motivación para la realización de sus acciones diarias y de las les genera mayor placer (Zavala, 2014).

Como bien es cierto, las actividades laborales no se van a encontrar direccionadas a producir beneficios o consecuencias positivas solamente dentro de dicha área, sin embargo, una mayor ocurrencia de comportamiento que son aceptados dentro del ambiente de trabajo va a estar produciendo un incremento para las sensaciones de bienestar en función a la estabilidad económica o para el sustento

familiar, así como también, contribuyendo con una mayor seguridad para el ámbito académico. En base a lo señalado se puede mencionar que los aspectos personales de la vida de cada individuo van a ser guiado por la motivación laboral en cierta medida, siendo uno de los elementos que se considera como productor de la motivación extrínseca, el cual acompañado de las expectativas de cada sujeto van a estar generando una mayor motivación en su forma su actuar frente a diferentes áreas importantes en su vida (Alvarado y Aguilar, 2013).

Otra de las consecuencias negativas que va a estar desarrollando la motivación laboral se debe a la escasa presencia de factores sociales que contribuyan con una mayor satisfacción de las metas personales a largo plazo, el cual va a estar interfiriendo con el establecimiento de roles sociales y amicales dentro del ambiente de trabajo, lo cual puede estar guiado por una satisfacción personal por conseguir mayores beneficios de manera idiosincrática, sin importar dejar de lado las perspectivas de sus compañeros para lograr mantener la aprobación de los directivos (Bisetti, 2015). Por otro lado, otro elemento que se puede encontrar guiando la ocurrencia de un trabajador puede ser la expectativa de logro y el hecho de conseguir un puesto estable, siendo evidente que no todos van a contar con motivación para la ejecución del puesto de sus actividades (Lagos, 2015).

2.2.2. Compromiso organizacional

Definición conceptual.

El compromiso organizacional es entendido como un conjunto de ideas con las que cuenta una persona dentro de su ambiente de trabajo que le facilita alcanzar los logros que se han trazado, de tal manera que en función a la forma como visualiza el lugar donde se desempeña y según las actividades que realizan se van a estar ejecutando con mayor consistencia sus acciones, cumpliendo con lo acordado en un

inicio del proceso de reclutamiento y la entrevista con los directivos o personal encargado de supervisar las funciones que tenga que ejecutar cada integrante del entorno laboral (Conde, 2019).

Para Arias et al. (2003) el compromiso organizacional se refiere a la capacidad que presenta el individuo para poder gestionar sus actividades de forma adecuada a pesar que existan eventos que interrumpan con sus labores, de tal manera que según el grado de compromiso con el que cuenten mayor será la intensidad de su colaboración, dedicación, entusiasmo y proyección sobre las actividades que implica sus funciones dentro de un determinado puesto de trabajo. Así mismo, el compromiso organizacional puede acarrear una serie de conductas específicas dentro del área de trabajo, las cuales al ser ejecutadas de manera excesiva y superada las 9 horas diarias van a estar considerándose como un abuso laboral, sin embargo, al existir un compromiso con las acciones que realiza y al ser controladas, las persona van a experimentar una mayor presencia de bienestar y satisfacción de logro cumplido.

Otra concepción es la mencionada por Ibarra (2018), quien reconoce al comportamiento organizacional como un acto que va a ser variante según cada persona, debido a que se van a encontrar influenciados por su historia de aprendizaje y las experiencias que visualizan a diario, bien sea sobre sus propias acciones o sobre la de otros; de tal manera que el compromiso se va a estar manteniendo de formas muy distintas entre diferentes personas. Para identificar una mayor presencia de compromiso dentro de cualquier actividad se realiza mediante la observación de una serie de comportamientos que van a estar orientados a una meta en particular, la cual al ser expuesta mediante una pregunta se concreta de forma verbal dando a entender los procesos cognitivos que orientan dicha acción.

La definición de compromiso organización va a estar relacionada con la ocurrencia de comportamientos que van a resultar favorables para la empresa u organización, debido a que según las funciones particulares que ejecuten dichas entidades, los trabajadores van a moldear sus competencias dentro de la empresa para poder obtener objetivos coordinados que guíen sus funciones. En base a ello, dentro de una perspectiva del ámbito de producción, el compromiso puede ser entendido como las actividades orientadas a la ejecución de labores que incrementen su proceso manufacturero; mientras que, para el área destinadas a la salud, el compromiso va a estar orientado a una serie de criterios que involucren el accionar de competencias cognitivas y actitudinales necesariamente para dicho puesto de trabajo debido a la particularidad de sus acciones (Pompilla, 2017).

El compromiso organizacional es entendido como una variable que involucra a otras dentro de su ocurrencia, de tal manera que implica el desarrollo de habilidades nuevas y la interacción con pensamientos cuestionables que mantengan el acercamiento a objetivos que son planteados por la empresa y que el trabajador considera como importantes. Para que exista un compromiso organizacional es necesario que se fomente una acuerda comunicación entre las personas que van a laboral, siendo tomado en cuenta desde un inicio de las condiciones laborales, de tal manera que en un futuro van cambiando para que el compromiso sea continuo (Cernas et al., 2018).

Para que se produzca una mayor presencia de compromiso organizacional no es necesario el contar con habilidades de ejecución respecto a la actividad que la persona se encuentre realizando, ni tampoco permanecer gran cantidad de tiempo en el mismo puesto de trabajo, sino en base a las condiciones para sentirse cómodo y conforme con las funciones que se encuentran ejecutando, de tal manera que al

momento en que la persona desempeñan sus actividad van a existir diferentes eventos que van a impulsar al desarrollo el desarrollo de dicho compromiso, sin embargo va a ser reducido a un evento en particular sin tomar en cuenta todo el contexto, desde las condiciones de la empresa a las particularidades del sujeto que le obliga a buscar un trabajo (Nieto, 2017).

En la presente investigación se va a utilizar la concepción propuesta por Meyer y Allen (1997) en lo que concierne al compromiso organizacional, quienes lo definieron como un estado netamente psicológico, lo cual quiere decir que es generado por diferentes creencias y procesos cognitivos que tienen como componente el deseo, la necesidad y la obligación por el mantenimiento dentro del puesto de trabajo, de tal manera que dichos componentes van a estar desarrollando una mayor ocurrencia de compromiso en cuanto a su funciones.

Modelos teóricos del compromiso organizacional.

A continuación, se presentan los modelos teóricos más representativos del compromiso organizacional, dentro de cual se pueden señalar los siguientes:

Teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen.

Meyer y Allen (1991) consideran que el compromiso organizacional es una variable relacionada con un estado psicológico con el que cuentan las personas y su relación dentro de la organización donde laboran, lo cual les facilita la interacción con sus demás compañeros y decisiones tomadas en su determinado momento, de tal forma que el compromiso organizacional va a estar determinando las consecuencias que la persona puede acceder para el cumplimiento de ciertos logros particulares en cada individuo. Dentro del modelo, los autores clasifican al compromiso en base a una serie de facetas que van a estar determinando su ocurrencia, entre las cuales

describen los diferentes tipos de compromiso como continuo, afectivo y normativo (Meyer y Allen, 1997), siendo estos descritos a continuación:

- **Compromiso afectivo:** Se refiere a la capacidad con la cuenta la persona para poder percibir sensaciones gratificantes dentro de sus funciones que realiza en su ambiente laboral, manteniendo un esfuerzo por conservar su puesto de trabajo debido a la gratificación que percibe al momento de ejecutar sus actividades y relacionarse con los demás. Dentro del aspecto afectivo van a encontrarse la aceptación para reconocer sus funciones, las creencias en los valores para la ejecución de sus actividades respetuosamente y la capacidad de organización mediante el establecimiento de pequeños pasos estructurados.
- **Compromiso de continuidad:** Respecto a la presente dimensión se refiere a que los trabajadores mantienen una visión de permanencia y deseo de continuar dentro del trabajo donde realiza sus funciones, sintiéndose conforme con la organización que mantienen la empresa respecto al tiempo que labora, el dinero ganado o el esfuerzo invertido.
- **Compromiso normativo:** Se refiere al grado con el que cuenta la persona para la ejecución de sus actividades dentro del ambiente de trabajo en función a los lineamientos normativos de la empresa, lo cual conlleva a evidenciar una permanencia dentro de las actividades que realizan y en función a la seguridad para contar con sus competencias dentro del puesto de trabajo.

Modelo conceptual del compromiso organizacional de Baez.

Para Baez et al. (2019) establecen la concepción del compromiso organizacional en base a un modelo que desarrollaron mediante el estudio de diversas investigaciones que buscaron asociar el compromiso con otras variables

organizacionales, generando un adecuado establecimiento de los componentes que alteran y determinan las funciones de la persona dentro su ambiente de trabajo, de tal forma que reconocer la influencia de situaciones externas e internas que van a estar deteriorando la estabilidad dentro de la organización.

Dentro de su concepción del compromiso organizacional consideran como elementos externos las condiciones socioculturales que no afectan de forma directa, pero si mediante las consecuencias indirectas que pueden alterar la ocurrencia de acciones orientadas a sus metas, las condiciones económicas y las características personales de cada sujeto. Sumado a ello, van a clasificar en tres componentes que orientan el mantenimiento del compromiso, siendo los antecedentes, la evaluación y los consecuentes que experimentan los colaboradores de una empresa (Conde, 2019).

De tal manera que dentro de los antecedentes se desarrollan condiciones organizacionales y eventos que incitan a una pérdida del compromiso, luego en base a dichos antecedentes existe una mayor ocurrencia de evaluación sobre las cuales las sensaciones pueden desarrollarse, de tal manera que el consecuente va a determinar si su ocurrencia de las funciones laborales son gratificantes o desagradables e implique generar una mejora en dichas actitudes o un abandono laboral, todo ello en base a la autoevaluación que se realiza cada persona dentro de su ambiente laboral (Baez et al., 2019).

Características y desarrollo del compromiso organizacional.

El compromiso organizacional es entendido como el conjunto de reglas que las personas van a estar estableciendo para mantener una determinada actividad con la finalidad de lograr desarrollarla de forma competente, sin optar por deslindarse de las responsabilidades que amerita un puesto de trabajo. Muchas personas al ingresar a

desempeñar una serie determinada de acciones van a comprometerse con la empresa para lograr satisfacer las expectativas de la institución, con el beneficio de contar con consecuencias positivas que favorezcan y preserven el actuar en base a la relación con entorno de trabajo (Salazar, 2018).

Una de las características más comunes del compromiso es el establecimiento de un cumplimiento de determinadas acciones de forma verbal, el cual se puede completar mediante la ejecución de un documento legal por parte de los directivos con el empleador, en donde en dicho contrato se puedan percibir todas las condiciones a las que van a estar sujetas las personas, así como también los beneficios que van a poder conseguir durante el tiempo que se encuentra trabajando. Sin embargo, el compromiso que cumplen las empresas no se establece de forma independiente, sino en base a criterios de conveniencia para el cumplimiento de ciertas condiciones que son respetadas por todas las instituciones, dentro de los cuales se reconoce un número determinado de horas de trabajo, la presencia de condiciones favorables para una adecuada calidad de vida, el desarrollo de estabilidad y seguridad en sus funciones (Amorós, 2007).

Al momento de señalar que las personas cuentan con un compromiso favorable dentro de las actividades laborales es necesario reconocer que dichas acciones van a estar constituidas por un conjunto de reglas que cada sujeto va a establecer en base al ambiente de trabajo donde se encuentran colaborando, siendo tomado bajo la decisión de dos aspectos relevantes, el primero de ellos producto de las características con la que cuenta cada sujeto de forma individual para establecer una manera determinada de comportarse frente a la ejecución de metas prefijadas, mientras que para el segundo aspecto se va a ver determinado un compromiso laboral producto de los beneficios que el mismo ambiente de trabajo va a estar desarrollando,

siendo prefijado previamente mediante la entrevista de ingreso o de selección de personal, donde se establecen las condiciones de cada sujeto y sus funciones particulares que deben de dedicarse, favoreciéndose así ambos medios con la participación de los sujetos para conseguir un determinado servicio y las empresas con la estabilidad en sus trabajadores (Crespo, 2016).

El compromiso organizacional va a estar determinado por diversas particularidades de la persona, de tal manera que factores medioambientales van a verse involucrados en su ocurrencia, así como también aspectos propios de cada individuo, los cuales al percibir una concepción arraigada en sus propias creencias van a estar predispuestos a cumplir con el compromiso que hayan preestablecido con la empresa donde han buscado sus servicios (Pompilla, 2017). En base a lo señalado, se puede evidenciar que el compromiso organizacional es una variable que se va construyendo desde las primeras relaciones con el entorno familiar, de tal manera que al momento de establecerse determinadas metas y cumplirlas se van construyendo creencias que solidifiquen con veracidad los compromisos que la persona se puede hacer para establecerse una perspectiva de logro; por ello, es bien reconocido el carácter multicausal que se encuentra determinada la presencia del compromiso, donde los modelos también son fuente de seguridad para cumplir y tomar con relevancia una verbalización (Micol, 2016).

Una vez que las personas logran visualizar y establecer una congruencia con las promesas que se establecen dentro de la dinámica familiar, van a contar con un mayor valor en la importancia que cumple el establecimiento de estrategias basadas en los compromisos, las cuales incrementan la producción de actividades para el desarrollo y mayor alcance de las metas prefijadas (Salvador, 2012). Entonces, en base a la percepción individual generada en la dinámica familiar, las personas van a

tener un mayor contacto con modelos que son considerados como figuras representativas, bien sean de forma directa con la visualización en sus seres de confianza y de contacto directo, como también una expresión con los modelos visualizados en su contexto social de forma indirecta.

Por otro lado, también van a existir condiciones ambientales particulares que guíen el desarrollo del compromiso laboral, de tal manera que ciertas situaciones específicas van a estar generando un mayor acercamiento de forma inmediata al establecimiento de compromisos en sus actividades, mientras que otras situaciones van a retrasar el desarrollo de acciones que no se encuentren guiadas a una mejor calidad dentro del entorno de trabajo (Ibarra, 2018).

Otra de las formas como se logra desarrollar la ocurrencia de una mejor perspectiva relacionada al compromiso organizacional se va a encontrar dentro de la propia experiencia con la que cuente la persona al momento de establecer ciertos compromisos que deben de ser capaces de cumplir para poder de forma consecuente con sus acciones. De tal manera que no solo basta con la influencia en su entorno familiar o basado en los modelos sociales, sino también en las características individuales que el sujeto ha ido experimentando en su repertorio básico de acciones preestablecidas, viéndose una serie de aprendizajes previos en el reconocimiento de sus competencias o en el cumplimiento de compromisos previos, generando una mayor facilidad para que en situaciones futuras puedan acceder a una ocurrencia similar basada en el compromiso para la ejecución de metas y logros personales destinados al ambiente de trabajo (Cruz, 2017).

Las percepciones se va a estar tomando en cuenta al momento de buscar reconocer el mantenimiento o desarrollo de los compromisos destinados al cumplimiento de una meta, de tal forma que los procesos cognitivos cumplen un papel

importante para la producción de una amplia variedad de modalidades en las que las personas se van a estar estableciendo diferentes reglas que van a buscar cumplir debido a cierto valor moral o emocional que determinaron al momento de generar un compromiso, siendo muchas veces acompañados por otras personas de valor sentimental que suelen contribuir en que el entorno se considere relevante y significativo para el cumplimiento de sus verbalizaciones, donde estas expresiones pueden ser manifestadas de forma verbal o bajo procesos encubiertos que van a encontrarse visualizados por el propio sujeto que los presenta (Arias et al., 2003).

Factores que incrementan el compromiso organizacional.

El compromiso organizacional se va a encontrar expuesto a una serie de factores que van a incrementar su ocurrencia tal como la propia expectativa con la que cuenta la persona al momento de iniciar un trabajo, así como también las condiciones que se producen en dicho ambiente, las cuales van a estar alterando la ocurrencia de un establecimiento favorable de las reglas en su ambiente laboral (Nieto, 2017).

Si bien es cierto, van a existir componentes que se encuentren alterando el compromiso, así como también van a existir aspectos positivos que son perceptibles por la propia persona y por sus demás compañeros que se encuentran desempeñando las funciones como equipo; sin embargo estos dos aspectos va a estar dependiendo de las condiciones ambientales, de tal manera que al encontrarse realizando sus actividades en base a un logro individual el compromiso va a ser ejecutado en base a la expectativa personal y de mayor producción, mientras que si sus actividades son consideradas de manera grupal van a comprometerse a actuar como equipo para conseguir el logro general, según la relación que se forma con su

medio y las cualidades particulares con las que cuente para incentivarse a una mayor acción de compromisos en función a sus expectativas (Álvarez y Flores, 2019).

Entonces, una de los elementos que se va a encontrar incrementando aspectos relacionados al compromiso va a ser de carácter individual, donde se puede establecer una serie de acciones específicas que fortalece su establecimiento dentro de sus funciones, las cuales van a generar una mayor orientación a sus valores que perciben de forma individual debido a que al momento de ejecutar un compromiso con la empresa o consigo mismo, tienen que realizar una visualización de su propio estado mental y físico, puesto que bajo dicho análisis la persona logra percibir cuales son los valores que van a estar presentes para la ocurrencia de comportamientos que guíen su forma de actuar a destinadas meta (Amorós, 2007).

Otro de los factores individuales que se van a estar viendo incrementados se refiere a un mejor control de cogniciones negativas que puedan alterar la ocurrencia de estados de salud mental favorables, es decir que mediante una selección correcta de las decisiones tomadas para contar una mejor condición de trabajo van a reducir la ocurrencia de cogniciones negativas que puedan estar alterando la tranquilidad de las personas, desarrollando una mayor presencia de estrés que interfiere con la ejecución de sus actividades, entre ellas las realizadas dentro del ambiente laboral (Fuentes, 2018).

Como bien se ha explicado, el compromiso organizacional no solo es entendido como un factor cognitivo que va a estar orientado la ocurrencia de una determinada forma de comportarse, sino también se reconoce como el conjunto de actitudes que mantiene la persona para lograr una mayor dedicación en sus actividades, es decir va a fortalecer la presencia de comportamientos prosociales y responsables en cuanto a sus funciones (Salvador, 2012). Por ello, se reconoce como uno de los factores que

incrementa el compromiso es también la producción de hábitos compatibles con acciones perdurables en el tiempo que ejecuten una determinada forma de comportarse dentro de sus funciones laborales, las cuales se vean facilitadas por la presencia de patrones actitudinales constantes que son replicados día a día y mantenidos con mayor facilidad conforme se ejecuten, de tal manera que al momento de variar ciertas particularidades dentro del contexto de sus funciones la persona ya cuenta con el patrón de habilidades para poder desempeñarse en otro trabajo que requiera funciones distintas a las aprendidas (Delgado y Jaik, 2017).

Otro de los factores individuales que se van a estar viendo incrementados por la ocurrencia de un establecimiento de compromisos dentro de sus actividades estaría expresado en el desarrollo de la autoeficacia generado por el cumplimiento de los aspectos que se ha ido planificando de forma mental o encubierta, lo cual quiere decir que las personas al momento de realizar un compromiso, bien sea de manera formal o informal, van a buscar conseguir una congruencia entre sus pensamientos y la acción propia, siendo posible que se continúe con lo establecido previamente de forma interna, siendo una vez ejecutados de forma satisfactoria va a generar una mayor autoeficacia y continuidad con la ocurrencia del establecimiento de compromisos frente a una serie de actividades. En el ámbito de trabajo el hecho de establecerse metas va a ser satisfactorio debido a que facilita la ejecución de actividades mediante pasos estructurados que reducen la cantidad de tiempo invertido en las planificaciones, así como también, logra un mayor alcance al momento de expandir una mayor cantidad de acciones mediante los compromisos de manera grupal con otras personas para que se comprometan a realizar acciones necesarias (Crespo, 2016).

A parte de las características individuales que se ven impulsadas por la ejecución de compromisos, también van a existir factores ambientales que se van a encontrar relacionados con la presencia de un compromiso en las funciones laborales, tal como la mejora al momento de formar relaciones sociales que se encuentren destinadas a continuar con la misma motivación que rige el comportamiento de la persona bajo un compromiso que puede contar con acciones similares entre individuos pero bajo una perspectiva distinta en nivel general común pero de forma trascendental con implicancias personales según cada sujeto, sin embargo con la misma facilidad para establecerse acciones bajo una regla que guíe sus acciones van a verse determinadas mediante la influencia de las personas y sus experiencia previas. Entonces junto con un incremento de beneficios personales, también la persona va a contar con un ambiente laboral más eficiente y generando una mejor producción de actividades debido al impulso que mantienen con los demás miembros de su trabajo, siendo un carácter importante el trabajo en equipo para el logro de beneficios comunes (Ibarra, 2018).

Muchas veces se cree que primero se originan los proceso encubiertos destinados a ejecutar un compromiso y luego las acciones que orienten su desempeño, sin embargo, primero se va a visualizar las características con las que cuenta cada sujeto de forma previa, para luego sumarlo en base a las expectativas favorables para el cumplimiento de su compromiso, logrando contar con un mayor beneficio destinado a las experiencias privadas que visualizan y aprenden de forma favorable para la próxima experimentación con actividades laborables premeditadas. Una de las mejores formas que la persona logra adquirir es la gran cantidad de proceso cognitivos que desarrolla al momento de ejecutar un compromiso y sale satisfactoria su ejecución, lo cual incrementa un mayor repertorio de ideas y

esquemas mentales que generen sensaciones de alivio dentro de las demás personas, sumado a las emociones que son percibidas al momento de conseguir un logro fijado previamente, llegando a experimentar sensaciones de beneficio y placer al contar con una particularidad distinta por cada trabajador (Amorós y López, 2019).

Los factores que van a estar incrementando el comportamiento organizacional van a ser muy variados, tal como ya se ha venido hablando en párrafos anteriores del presente subcapítulo, de tal manera que mantener conocimientos sobre dicha variables es necesario para comprender las características particulares que impulsa a la persona a acercarse a una mayor satisfacción de sus necesidades, así como también sobre la influencia que ejerce el medio ambiente sobre el grado y el tiempo que se mantenga las acciones destinadas a una mayor presencia de compromiso (Fuentes, 2018).

Situaciones que afectan el compromiso organizacional.

Como bien se ha determinado anteriormente, el compromiso organizacional es una variable que se encuentra moldeada por diferentes factores ambientales que se producen de forma constante o esporádica en la vida de la persona, pero que dejan una gran influencia sobre la forma de comportarse durante diversos medios sociales, así mismo el compromiso es una forma de responder a las determinadas condiciones del medio de manera aprendida en base a la experiencias que mantenga con las actividades previas y la predisposición que requiera el puesto de trabajo (Crespo, 2016). Con lo señalado, resulta importante comprender que, así como existen diferentes factores que se van a encontrar desarrollando una mayor ocurrencia en cuanto al compromiso para la ejecución de una determinada área de trabajo, por el contrario, también van a existir distintos factores que la puedan estar alterando y se

reduzcan según la capacidad para el cumplimiento de sus metas propuestas (Pompilla, 2017).

Una de las situaciones que se va a encontrar alterando la ocurrencia del compromiso va a estar relacionada con la capacidad de percepción con la que cuente la persona para identificar sus metas en función a las actividades que realizan, con una escasa visión a largo plazo, la cual anticipa los beneficios intrínsecos que van a obtener al momento de involucrarse dentro de sus deberes. Entonces el compromiso organizacional va a seguir las propias normas de cada individuo según la forma como han ido estableciendo sus relaciones con el medio donde trabaja, de tal manera que los factores que se encuentren alterando su ocurrencia van a ser muy variados de persona a persona, no se puede reconocer que las mismas condiciones o particularidades del ambiente de trabajo va a estar perjudicando con el compromiso de todos los colaboradores; por tal motivo, es necesario la ejecución de entrevistas de forma segmentada por grupos con ciertas particularidades que puedan estar siendo influenciados por condiciones similares (Mamani, 2016).

Las propias actividades que pueda estar desarrollando la persona también van a ser consideradas como un factor que se encuentre deteriorando la ocurrencia del compromiso, debido a que existen ciertas actividades que requirieren de un conocimiento previo para su ejecución o de ciertas habilidades que puedan facilitar la producción de comportamientos coherentes con las acciones que solicitan en el puesto de trabajo, mientras que al no contarlas se van a presenciar incomodos y con dificultades al momento de realizar sus funciones. Si bien es cierto, el compromiso va a generar que la persona se incentive por buscar un mayor alcance de las competencias necesarias en la ejecución de sus deberes laborales, también van a existir condiciones de la propia actividad que interfieran con la ocurrencia de

comportamientos productivos, como la complejidad, la condición física o la interferencia que le pueda estar generando a otros comportamientos lo que impida con el desarrollo de objetivos establecidos sin involucrarse en su ejecución (Conde, 2019).

Dentro del medio donde se labora también pueden existir condiciones que interfieran con el desarrollo del compromiso, tal como la relación con las demás personas, los cuales cuentan como una fuente de soporte y distracción dentro de las organizaciones y frente a la sobrecarga de actividades que se puedan estar acumulando a nivel macro laboral; de tal manera que las personas que presenten una mayor red de apoyo social dentro de su mismo ambiente de trabajo va a facilitar la ejecución de sus actividades, así como también al momento de estar en situaciones de tensión cuentan con la facilidad para poder direccionar la actividad a otras personas con la finalidad que lo ayuden para culminar con los trabajos pendientes y mantener la presencia del compromiso, mientras quienes no cuentan con un compañerismo dentro del entorno laboral van a experimentar mayores situaciones de tensión, incomodidad o fastidio que genera una mayor pérdida de las sensaciones agradables dentro de su trabajo, retrayendo la capacidad de ocurrencia del compromiso organizacional (Cernas et al., 2018).

La persona es entendida bajo la influencia de diferentes factores sociales, dentro de los cuales la familia va a cumplir un papel importante en el desarrollo del acercamiento al compromiso dentro de las funciones de su ambiente de trabajo, debido a que según las condiciones en las cuales se encuentre el medio familiar o las personas de confianza, los valores y cogniciones se van a estar orientando a satisfacer las carencias que genera un malestar de forma continua dentro de su familia y que no es percibido por los demás trabajadores, siendo factores personales

que impulsan los comportamientos hacia una destinada meta; sin embargo, también van a haber situaciones que no se pueden controlar dentro de la dinámica familiar y generan consecuencias negativas para el trabajador, lo cual va a cambiar la visión y el objetivo por el cual se encontraba realizando sus deberes, terminando en muchos casos en una renuncia de su puesto de trabajo o el despido debido a la dificultad que cuenta para centrarse en sus deberes (Amorós y López, 2019).

Dentro del trabajo también es importante que la persona cuente con las condiciones necesarias para ejecutar sus actividades, dependiendo la función que desempeñen o el área, debiendo existir una disposición de sus implementos para la ejecución oportuna de sus funciones; de tal manera que al no tener acceso los medios necesarios para desempeñarse de forma favorable se va a estar perdiendo el compromiso con la organización (Delgado y Jaik, 2017).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Motivación laboral

Gagné et al. (2015) definen a la motivación laboral como un rol activo en la construcción de su propio devenir del personal que trabaja en una empresa, así como también reconocen la importancia en el seguimiento de componentes internos, externos, introyectados o producidos como una identidad personal.

Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1991) definen al compromiso organizacional como un estado netamente psicológico que es generado por diferentes creencias y procesos cognitivos que tienen como componente el deseo, la necesidad y la obligación por el mantenimiento dentro del puesto de trabajo, de tal manera que dichos componentes van a estar desarrollando una mayor ocurrencia de compromiso en cuanto a sus funciones de trabajo.

Personal de operarios

El operador o personal operario se refiere a un profesional que entre sus funciones comprenden y se encuentran relacionadas con los procesos de abastecimiento, producción y distribución; así como también con la manipulación de diferentes tipos de maquinarias o tecnología (OIT, 2020).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio contó con un diseño no experimental puesto que se realizó sin la manipulación de las variables, por otro lado, fue de corte transaccional, ya que la recolección de datos se da en un solo momento determinado y único (Hernández et al., 2014).

Además, la investigación fue de tipo descriptivo – correlacional debido a que se contó con el objetivo de establecer la relación de la motivación laboral y el compromiso organizacional en una muestra del personal operario de una empresa de servicios del distrito de Surco (Bernal, 2010).

3.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por 215 colaboradores pertenecientes a una empresa denominada Scobel Corporation S.A.C., quienes se encontraban en el distrito de Surco, cuyas edades de los participantes estuvo comprendida entre los 19 a 60 años, siendo constituido por hombres y mujeres.

El muestreo utilizado censal debido a que toda la población fue evaluada, manteniéndose la recolección de datos de 215 colaboradores de la empresa Scobel Corporation S.A.C., perteneciente al distrito de Surco (Hernández et al., 2014).

Criterios de inclusión

- Edades comprendidas entre los 19 a 60 años.
- Colaboradores que trabajan en la organización Scobel Corporation S.A.C.
- Colaboradores que se encuentren en planilla.
- Colaboradores que tengan como mínimo 3 meses laborando.

Criterios de exclusión

- Menores de 18 años.
- Colaboradores que se encuentren por recibo por honorarios.

- Colaboradores que no se encuentren presentes en la hora de evaluación, ya sea por licencia o vacaciones.

Variables sociodemográficas

- Edad: 19 a 60 años
- Sexo: Femenino y Masculino
- Tiempo de trabajo: Mayor de 3 meses
- Estado Civil: Soltero, casado y conviviente
- Turno de trabajo: Mañana, tarde y noche

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

H_a: Existe relación estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco

3.3.2. Hipótesis específicas

H₁: Existen diferencias estadísticamente significativas al comparar las dimensiones de la motivación laboral en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco en función del sexo, edad, estado civil, turno de trabajo y tiempo en la empresa

H₂: Existen diferencias estadísticamente significativas al comparar el compromiso organizacional y sus dimensiones en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco en función del sexo, edad, estado civil, turno de trabajo y tiempo en la empresa

H₃: Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la motivación laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco

3.4. Variables – Operacionalización

3.4.1. Variable de estudio 1: Motivación laboral

Definición conceptual.

Gagné et al. (2015) definen a la motivación laboral como un rol activo en la construcción de su propio devenir de los trabajadores, así como también menciona y amplía la importancia en el seguimiento de componentes internos, externos, introyectados o producidos como una identidad personal.

Definición operacional.

La definición operacional de la motivación laboral es determinada mediante la sumatoria de las puntuaciones del Escala de Motivación en el Trabajo (R-MAWS) de Gagné et al. (2015).

Tabla 1*Operacionalización de la motivación laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de respuesta	Rangos Categorías	Escala de medida
Desmotivación	- Poco esfuerzo en el trabajo				
	- Percepción de malgastar tiempo	2*,			
	- Ejecución de actividades sin un sentido	15*, 16*			
Regulación Externa	- Otras personas impulsan en su trabajo				
	- Esfuerzo para mantener el trabajo	3, 8, 9, 10, 14, 17	TA=1 A=2 LA=3	Bajo	Ordinal
	- Esfuerzo por admiración de otros		I=4	Promedio	
Regulación Introyectada	- Esfuerzo para no sentirse mal		LD=5		
	- Esfuerzo para probar que puede hacerlo	1, 5, 7, 19	D=6 TD=7	Alto	
Regulación Identificada	- Acciones ejecutadas en el trabajo por acercarse a valores personales	4, 11, 18			
	- Esfuerzo por un bien personal				
Motivación Intrínseca	- Ejecución de actividades laborales por emocionante, interesante o diversión	6, 12, 13			

Nota. TA (totalmente de acuerdo), A (de acuerdo), LA (ligeramente de acuerdo), I (incierto), LD (ligeramente desacuerdo), D (desacuerdo), TD (totalmente desacuerdo)

3.4.2. Variable de estudio 2: Compromiso organizacional**Definición conceptual.**

Meyer y Allen (1991) definen al compromiso organizacional como una condición psicológica que determina la relación del empleado con la organización, el

cual toma la firmeza de continuar o interrumpir su permanencia, los autores defieren que existen tres formas de compromiso los cuales son compromiso de continuidad, compromiso normativo y compromiso afectivo.

Definición operacional.

La definición operacional del compromiso organizacional es determinada mediante la sumatoria de las puntuaciones del Cuestionario que compromiso organizacional de Meyer y Allen.

Tabla 2

Operacionalización del compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de respuesta	Rangos Categorías	Escala de medida
Componente Afectivo	- Sentimientos de felicidad de laborar				
	- Reconoce problemas de la empresa como propios	6, 9, 12,			
	- Importancia por la empresa	14,15			
Componente Normativo	- Sentimientos de vinculación con la empresa	* y 18	TA=1 A=2 LA=3	Bajo	Ordinal
	- Sentimientos de deuda con la empresa	2, 7, 8, 10,	I=4 LD=5	Medio	
	- Compromiso con la empresa	11 y 13	D=6 TD=7	Alto	
Componente Continuidad	- Sentimiento de permanencia	1, 3,			
	- Desagrado de la renuncia	4, 5,			
	- Deseos de continuar laborando	16 y 17			
	- Escasa alternativa de empleo				

Nota. TA (totalmente de acuerdo), A (de acuerdo), LA (ligeramente de acuerdo), I (incierto), LD (ligeramente desacuerdo), D (desacuerdo), TD (totalmente desacuerdo)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

En el estudio se aplicó la técnica de la encuesta como medio para la recolección de los datos, siendo obtenidos mediante la aplicación de los siguientes cuestionarios: la Escala de motivación en el trabajo (R-MAWS) de Gagné et al. (2015) y el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, demostrando la medición para la motivación laboral y el compromiso organizacional a continuación:

3.5.1. Escala de motivación en el trabajo (R-MAWS)

Nombre	:	Escala de motivación en el trabajo (R-MAWS)
Autora	:	Gagné, Forest, Gilbert, Aubé y Morin
Año	:	2015
Revisado por	:	Castillo, José
Año de revisión psicométrica	:	2018
Nº de ítems	:	19 reactivos
Ámbito de aplicación	:	Colaboradores de una institución
Aspectos que evalúa	:	Identificar niveles de la motivación laboral en colaboradores de una empresa
Dimensiones / estructura	:	<ul style="list-style-type: none"> - Desmotivación - Regulación Externa - Regulación Introyectada - Regulación Identificada - Motivación Intrínseca

Gagné et al. (2015) fueron los que elaboraron una primera versión con muestras diferentes de trabajadores canadienses procedentes de muchas fabricaciones en el idioma inglés y francés. Su administración es individual o colectiva con un tiempo límite como máximo de 15 minutos. El instrumento está dirigido a

individuos de 18 años en adelante que se encuentren laborando en una empresa. El instrumento utilizado en la presente investigación consta de 19 ítems agrupados en cinco dimensiones, las cuales son las siguientes: desmotivación (2*, 15*, 16*), regulación externa (3, 8, 9, 10, 14, 17), regulación introyectada (1, 5, 7, 19), regulación identificada (4, 11, 18) y motivación intrínseca (6, 12, 13). El instrumento cuenta con una escala de tipo Lickert de siete opciones de respuesta asignadas con un valor de 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo). Para la obtención de los resultados, primero se convierte el ítem inverso para luego ubicarlo en la categorización de alto, medio y bajo.

En cuanto a las propiedades psicométricas de la Escala R-MAWS de Gagné et al. (2015) se llevó a cabo en 4782 individuos manifestando nivel de confiabilidad e invariabilidad estructural en diez idiomas diferentes. Además, examinaron la relación entre la motivación con sus antecedentes y consecuencias, como la satisfacción y sus tres necesidades psicológicas básicas, el soporte organizacional percibido, entre otras variables. De esta manera, demostraron que la motivación intrínseca y regulación identificada se manifestaba de forma positiva y significativa con las necesidades de autonomía y con el plano de brindar un soporte organizacional percibido (.20); las tipologías de motivación intrínseca e identificada se encuentran mejor relacionados significativamente con la satisfacción laboral (.60), bienestar (.54), percepción de salud (.26), y de forma negativa, se encuentran asociados en un mayor nivel con las intenciones de estrés (-.48) y rotación (-.27), lo cual demostró una adecuada confiabilidad.

En Perú, Castillo (2018) realizó un estudio de tipo correlacional en una muestra de 269 trabajadores pertenecientes a una empresa de ventas de Lima, donde demostró mayor evidencia respecto a las propiedades psicométricas de la Escala de

motivación laboral (R-MAWS), donde reconoció un índice de homogeneidad a través de la correlación ítem-test de todos los reactivos, las cuales dieron como resultado superior a 0.30, por lo que se considera dentro del rango adecuado para cada sub área en función a los valores de validez. Por otro lado, respecto a la confiabilidad fue ejecutada mediante el coeficiente alfa de Cronbach (.857), el cual conto con valores mayor al valor .70.

Revisión de propiedades psicométricas en el grupo piloto

En la presente investigación se revisaron las propiedades de validez y confiabilidad para la Escala de motivación laboral (R-MAWS) en una muestra constituida por 100 trabajadores pertenecientes a una empresa ubicada en el distrito de Surco.

Validez de constructo (Análisis factorial confirmatorio).

Tabla 3

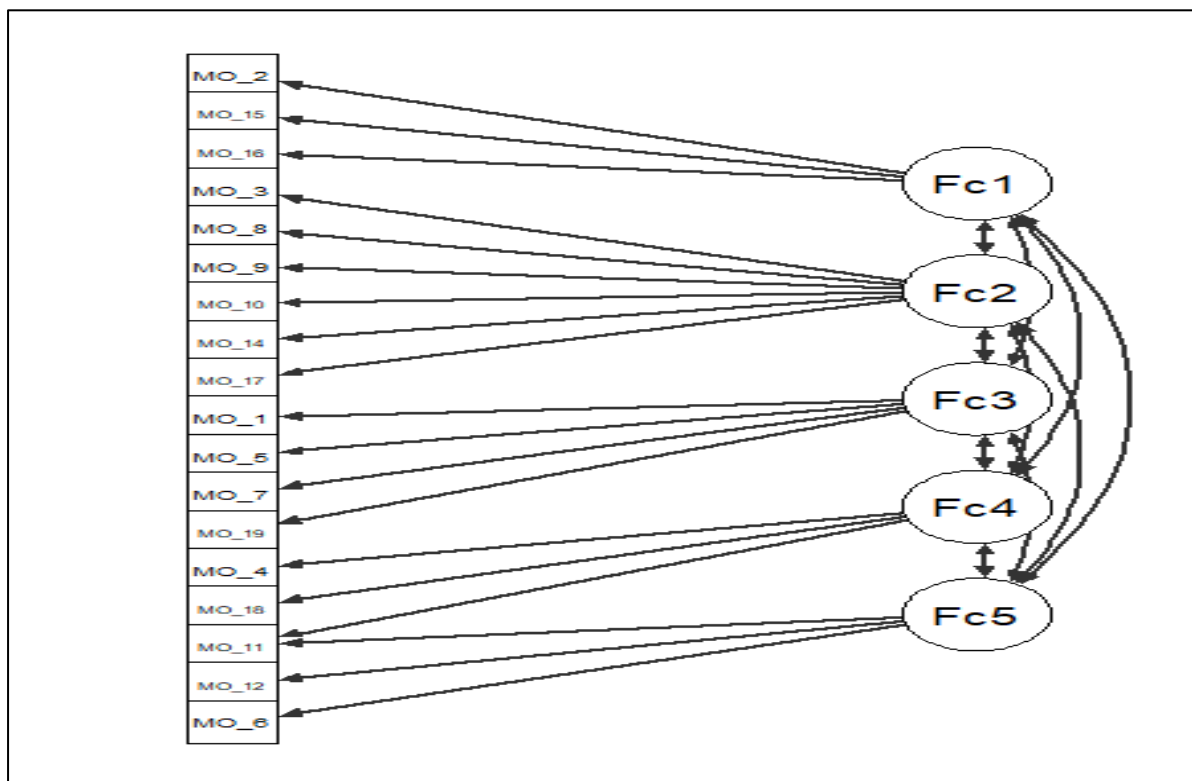
Validez de constructo de la Escala de motivación laboral

	χ^2	<i>df</i>	<i>p</i>	<i>CFI</i>	<i>TLI</i>	<i>SRMR</i>	<i>RMSEA</i>
Modelo de cinco factores	936	182	< .001	0.930	0.915	0.042	0.038

En la tabla 3 y figura 1, se observa los resultados de la estructura factorial de la Escala de motivación laboral (R-MAWS) mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC) en una muestra de 100 colaboradores de una empresa del distrito de Surco, donde se evidencian índices de bondad de ajuste robustos ($\chi^2=936$, *SRMR*= .042, *RMSEA*= .038), asimismo, los índices de ajuste comparativo (*CFI*= .930) y el índice de Tucker- Lewis (*TLI*= .915) muestran valores aceptables (Byrne, 1989), lo cual demuestra índices robustos para el análisis confirmatorio del instrumento.

Figura 1

Análisis factorial confirmatorio de la motivación laboral en cinco factores



Confiabilidad.

Además, se evidenció la confiabilidad de la Escala de motivación laboral (R-MAWS), tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 4

Estadístico de confiabilidad de la Escala de motivación laboral (R-MAWS)

<i>n</i> (100)	Ítems	Alfa [IC 95%]	Omega	Theta
Desmotivación	3	.781 [.670, .892]	.785	.785
Regulación Externa	6	.802 [.798, .811]	.811	.820
Regulación Introyectada	4	.760 [.650, .872]	.763	.773
Regulación Identificada	3	.748 [.637, .858]	.749	.778
Motivación Intrínseca	3	.714 [.605, .824]	.718	.731

En la tabla 4, se observa que el valor alfa de Cronbach para las dimensiones de la motivación laboral es de .714 a .802 respectivamente, lo cual muestra una confiabilidad moderada y alta para sus puntuaciones.

3.5.2. Medición del compromiso organizacional

Nombre	:	Cuestionario de compromiso organizacional
Autora	:	Meyer y Allen
Año	:	1991
Revisado por	:	Quispe, Maribel
Año de revisión psicométrica	:	2015
N° de ítems	:	18 reactivos
Ámbito de aplicación	:	Colaboradores de una institución
Aspectos que evalúa	:	Identificar la existencia del compromiso hacia la empresa en sus propios colaboradores
Dimensiones / estructura	:	- Componente Afectivo - Componente Normativo - Componente Continuidad

Mayer y Allen, en el año 1991, elaboraron el Cuestionario de compromiso organizacional constituido en su versión original por 24 ítems, luego de su publicación en el mismo año fue reevaluado y reducido por Meyer, Allen y Smith a 18 ítems. Su administración es individual o colectiva con un tiempo límite como máximo de 15 minutos. El instrumento está dirigido a individuos de 17 años en adelante que se encuentren laborando en una empresa. El instrumento utilizado en la presente investigación consta de 18 ítems agrupados en tres dimensiones con 6 ítems, las cuales son las siguientes: Componente afectivo (6, 9, 12, 14, 15* y 18), componente normativo (2, 7, 8, 10, 11 y 13) y componente de continuidad (1, 3, 4, 5, 16 y 17).

La interpretación de cada componente va de la siguiente manera (Componente Afectivo) significancia de Deseo; (Componente de Continuidad) significancia de Necesidad y (Componente Normativo) significancia de Deber. Cada ítem consiste en situaciones hipotéticas que se debe contestar eligiendo una de las siete opciones de respuesta asignadas con un valor de 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (totalmente de acuerdo) en la escala Likert. Para la obtención de los resultados, primero se convierte el ítem inverso para luego ubicarlo en la siguiente categorización: alto (126 a más), promedio (29 a 125) y bajo (menor a 28). Respecto a las propiedades psicométricas en su versión original del instrumento contó con evidencia de validez de contenido mediante el criterio de jueces con una V de Aiken de 1.00; asimismo, reportó una confiabilidad por consistencia interna con una puntuación Alpha de .821, lo cual indicó una puntuación de confiabilidad adecuada.

En Perú, Quispe (2015) investigó las propiedades psicométricas del Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen en una muestra de 323 colaboradores de una empresa pertenecientes a Villa El Salvador, donde demostró una adecuada evidencia respecto a la validez mediante el criterio de jueces por el coeficiente V de Aiken con valores altos y una significancia menor al .05; además reportó una adecuada evidencia de confiabilidad por consistencia interna con puntuación .765 para el coeficiente alfa de Cronbach.

Revisión de propiedades psicométricas en el grupo piloto.

En la presente investigación se revisaron las propiedades de validez y confiabilidad para el Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen en una muestra constituida por 100 trabajadores pertenecientes a una empresa ubicada en el distrito de Surco.

Validez de constructo (Análisis factorial confirmatorio).

Tabla 5

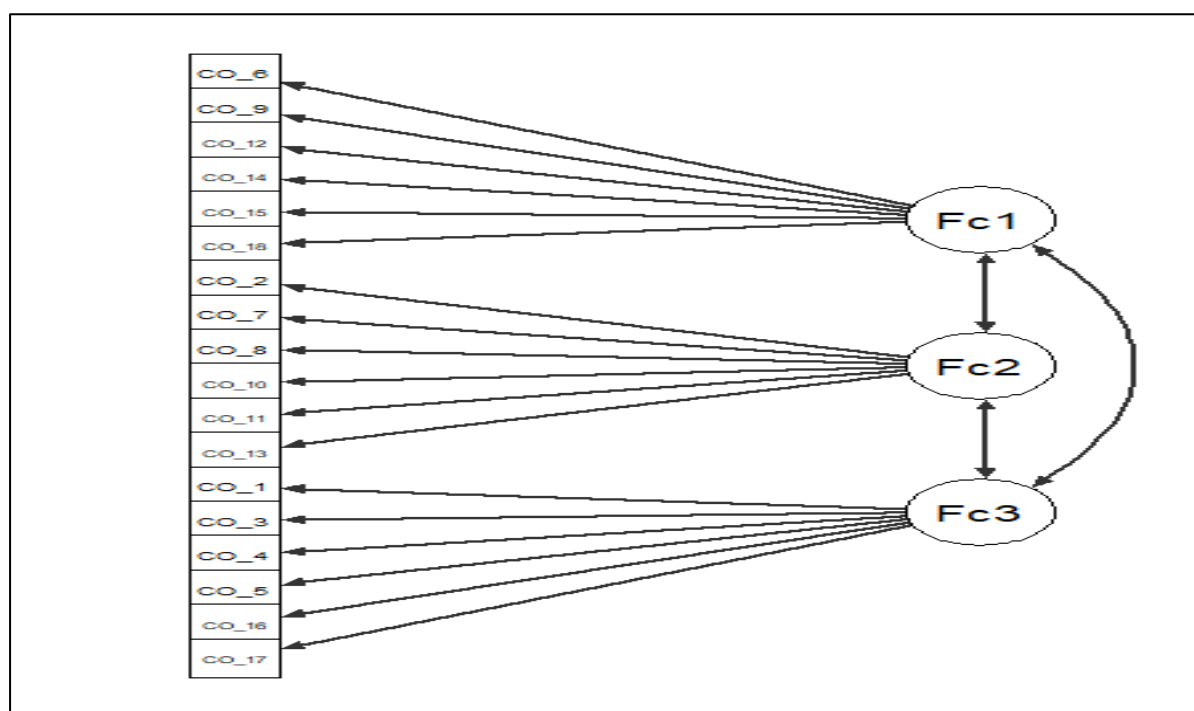
Validez de constructo del Cuestionario de compromiso organizacional

	χ^2	df	p	CFI	TLI	SRMR	RMSEA
Modelo de tres factores	1532	154	<.001	0.941	0.926	0.031	0.046

En la tabla 5 y figura 2, se observa los resultados de la estructura factorial del Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC) en una muestra de 100 colaboradores de una empresa del distrito de Surco, donde se evidencian índices de bondad de ajuste robustos ($\chi^2=1532$, $SRMR= .031$, $RMSEA= .046$), asimismo, los índices de ajuste comparativo ($CFI= .941$) y el índice de Tucker- Lewis ($TLI= .926$) muestran valores aceptables (Byrne, 1989), lo cual demuestra índices robustos para el análisis confirmatorio del instrumento.

Figura 2

Análisis factorial confirmatorio del compromiso organizacional en tres factores



Confiabilidad.

Además, se evidenció la confiabilidad del Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, tal como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 6

Estadístico de confiabilidad del Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen

<i>n</i> (100)	Ítems	Alfa [IC 95%]	Omega	Theta
Compromiso afectivo	6	.836 [.725, .926]	.840	.841
Compromiso normativo	6	.825 [.714, .914]	.828	.828
Compromiso de continuidad	6	.774 [.665, .864]	.780	.790
Compromiso organizacional	18	.846 [.736, .935]	.847	.853

En la tabla 6, se observa que el valor alfa de Cronbach para las dimensiones del compromiso organizacional es de .774 a .836 respectivamente, lo cual muestra una confiabilidad para sus puntuaciones y para la escala a nivel global, con un valor de alfa de .846.

3.6. Procesamiento de los datos

Para la ejecución del presente trabajo, primero se realizó un análisis sobre la problemática actual de las organizaciones, luego se buscó la bibliográfica en libros, investigaciones y fuentes virtuales, de tal manera que se llegaron a seleccionar las variables de estudio más relevantes, los instrumentos a utilizar, se estudió la situación problemática y a partir de ese punto se formuló la problemática, los objetivos y las hipótesis de la investigación.

Luego se ejecutó un estudio piloto para identificar las propiedades psicométricas de la Escala de motivación laboral (R-MAWS) y el Cuestionario de compromiso laboral de Meyer y Allen (1991) en las personas involucradas de la organización donde se realizó el estudio. El grupo piloto estuvo conformado por 100

operarios, donde se demostró mayor evidencia para la validez basada en la estructura interna y la confiabilidad por consistencia interna. Los datos recolectados fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS 26 y el programa de Excel versión 2018, para obtener los estadísticos V de Aiken, la confiabilidad por consistencia interna y la baremación de ambas pruebas.

Las pruebas se tomaron en un solo momento de manera colectiva, el tiempo aproximado de la aplicación fue de 25 minutos ya que se tomó dos pruebas. Los operarios colocaron en las pruebas los siguientes datos: edad, sexo, turno de trabajo, tiempo en la organización y estado civil; como instrucción general se les que: “los cuestionarios son de manera anónima, que no se iba a obtener respuestas positivas o negativas y tampoco verse afectado en el contrato de su renovación de trabajo y que sean lo más sinceros posibles” y se procedió a recolectar los datos. La participación de los colaboradores fue confidencial y voluntaria, atendiendo consultas y absolviendo dudas que surgieron durante el tiempo de aplicación de los dos instrumentos. Posteriormente manejamos el control de información y confidencialidad de los participantes, de la misma forma con el llenado u omisión de datos para evitar errores o falsedades en la aplicación, respetando así con los criterios de ética propuestos en la declaración de Helsinki.

Para el análisis estadístico de los datos, primero se inició con la codificación de cada una de las variables, para luego elaborar la base de datos mediante el programa Excel versión 2018 y el programa estadístico SPSS 26, donde se analizó información descriptiva donde se reportó la media, mediana, moda, desviación estándar, asimetría y curtosis; asimismo los resultados de la frecuencia y porcentaje de los niveles de la motivación laboral y el compromiso organizacional. Además, se realizó el análisis de la prueba de normalidad que demostró la existencia del uso de

estadístico no paramétricas para la identificación de los objetivos planteados; de tal manera que en función al criterio de significancia ($p < .05$) se contrastaron las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE

DATOS

4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

4.1.1. Descriptivos de la motivación laboral

Tabla 7

Análisis descriptivo de la motivación laboral

Descriptivos	Desmotivación	Regulación externa	Regulación introyectada	Regulación identificada	Motivación intrínseca
Media	8.87	31.69	22.81	18.39	17.13
Mediana	8.00	34.00	24.00	19.00	18.00
Moda	3	36	28	19	17
Desviación estándar	5.066	7.895	4.960	3.259	3.677
Asimetría	.569	-1.307	-1.820	-3.131	-1.880
Curtosis	-.833	1.169	4.284	11.915	4.547

En la tabla 7, se muestran los resultados del análisis descriptivo de la motivación laboral, apreciando que la regulación externa cuenta con un promedio mayor de 31.69 y una desviación estándar de 7.9; mientras que la dimensión desmotivación contó con menor puntuación ($M= 8.87$, $DE= 5.1$). Los puntajes de asimetría revelan que en una subescala (Desmotivación) tiene una distribución asimetría positiva segada hacia la derecha, ya que el puntaje es mayor que 0.5. Las demás subescalas (regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca) presentan distribución de datos asimétricos segados hacia la izquierda, ya que sus puntajes son menores que 0.5. Los resultados de curtosis indican que una subescala (desmotivación) muestra una curvatura de tipo platicúrtica por tener un puntaje menor de 0.5, Mientras que las demás subescalas (regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca) presentan curvatura de tipo Leptocúrtica pues los datos son mayores a 0.5.

Tabla 8*Análisis de los niveles y frecuencias de las dimensiones de la motivación laboral*

Niveles	Desmotivación		Regulación externa		Regulación introyectada		Regulación identificada		Motivación intrínseca	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	60	27.9	52	24.2	42	19.5	41	19.1	52	24.2
Medio	92	42.8	102	47.4	117	54.4	90	41.9	107	49.8
Alto	63	29.3	61	28.4	56	26.0	84	39.1	56	26.0

En la tabla 8, se muestran los resultados del análisis de los niveles y frecuencias de las dimensiones de la motivación laboral en una muestra de trabajadores pertenecientes al distrito de Surco. Se observa que para todas las dimensiones existe una mayor prevalencia para el nivel medio; sin embargo, la regulación identificada de la motivación laboral contó con mayor presencia para el nivel alto (39.1%), seguido por la regulación externa con el 28.4%.

4.1.2. Descriptivos del compromiso organizacional

Tabla 9*Análisis descriptivo del compromiso organizacional*

Descriptivos	Componente afectivo	Componente normativo	Componente de continuidad	Compromiso organizacional
Media	30.50	31.48	26.54	88.53
Mediana	31.00	32.00	27.00	92.00
Moda	31	36	24	77
Desviación estándar	5.771	7.514	6.002	15.387
Asimetría	-.431	3.071	-.279	.203
Curtosis	-.243	29.394	-.008	2.396

En la tabla 9, se muestran los resultados del análisis descriptivo del compromiso organizacional, apreciando que para la escala a nivel total el promedio fue de 88.53 con una desviación estándar de 15.4; mientras que se observa que la

dimensión con mayor puntuación es componente normativo ($M= 31.48$, $DE= 7.5$) y la con menor puntuación es componente de continuidad ($M= 26.54$, $DE= 6.0$). Los puntajes que se observan muestran que en un componente (Normativo) y el total tienen una distribución asimétrica positiva, ya que la distribución es con sesgo a la derecha, pues los datos son mayores a 0.5 y dos componentes (Afectivo y Continuidad) tienen un repartimiento de los datos simétrica, porque los puntajes se encuentran dentro de -0.5 y 0.5. Los puntajes de curtosis indica que el componente (Afectivo) y el total se presentan en distribución Leptocúrtica ya que los datos son mayores a 0.5. Mientras que dos componentes (Afectivo y Continuidad) se presentan una distribución Mesocúrtica, porque los puntajes se encuentran entre -0.5 y 0.5.

Tabla 10

Análisis de los niveles y frecuencias del compromiso organizacional y sus dimensiones

Niveles	Afectivo		Normativo		Continuidad		Compromiso organizacional	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	69	32.1	61	28.4	62	28.8	66	30.7
Promedio	58	27.0	76	35.3	73	34.0	70	32.6
Alto	88	40.9	78	36.3	80	37.2	79	36.7

En la tabla 10, se muestran los resultados del análisis de los niveles y frecuencias del compromiso organizacional y sus dimensiones en una muestra de trabajadores pertenecientes al distrito de Surco. Se observa que el 36.7% de trabajadores cuenta con un nivel alto de compromiso organizacional a nivel global, seguido por el 32.6% en nivel promedio y el 30.7% en nivel bajo. De forma similar, se muestra que para todas las dimensiones existe mayor presencia en el nivel alto.

4.1.3. Prueba de normalidad de las variables.

Tabla 11

Análisis de la prueba de normalidad para las dimensiones de la motivación laboral

Dimensiones	Estadístico	Sig.
Desmotivación	.157	.000
Regulación Externa	.175	.000
Regulación Introyectada	.162	.000
Regulación Identificada	.262	.000
Motivación Intrínseca	.207	.000

En la tabla 11, se observa que de todas las subescalas (desmotivación, regulación externa, regulación identificada, motivación intrínseca y regulación introyectada) cuentan con una significancia menor a .05, lo cual confirma la existencia de una distribución no normal, motivo por el cual se aprueba el uso de estadísticos no paramétricos.

Tabla 12

Análisis de la prueba de normalidad para el compromiso organizacional y sus dimensiones

Dimensiones	Estadístico	Sig.
Compromiso afectivo	.116	.000
Compromiso normativo	.129	.000
Compromiso de continuidad	.077	.003
Compromiso organización	.106	.000

En la tabla 12, se observa que tanto el compromiso organizacional a nivel total como todas las dimensiones (compromiso afectivo, normativo y de continuidad) cuentan con una significancia menor a .05, lo cual confirma la existencia de una distribución no normal, motivo por el cual se aprueba el uso de estadísticos no paramétricos.

4.2. Contrastación de hipótesis

Análisis de comparación entre la motivación laboral y las variables sociodemográficas

Tabla 13

Análisis comparativo para las dimensiones de la motivación laboral en función al sexo

Dimensiones	Sexo	<i>n</i>	Rango promedio	<i>U</i>	<i>p</i>
Desmotivación	Femenino	97	204.69	5397.500	.471
	Masculino	118	195.36		
Regulación externa	Femenino	97	210.54	5405.000	.482
	Masculino	118	204.45		
Regulación introyectada	Femenino	97	205.48	5317.500	.369
	Masculino	118	207.64		
Regulación identificada	Femenino	97	210.64	4909.000	.068
	Masculino	118	199.32		
Motivación intrínseca	Femenino	97	207.25	4232.000	.001
	Masculino	118	180.33		

En la tabla 13, se observa la existencia de diferencias significativas para la dimensión de motivación intrínseca en función al sexo ($p < .05$), donde las mujeres contaron con mayor puntuación. Por otro lado, las demás dimensiones (desmotivación, regulación externa, regulación introyectada y regulación identificada) no existe diferencias en función al sexo ($p > .05$).

Tabla 14*Análisis comparativo para las dimensiones de la motivación laboral en función a la edad*

Dimensiones	Edad	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Desmotivación	18 - 28 años	35	190.87	12.815	.002
	29 - 38 años	65	206.36		
	39 - 60 años	115	296.87		
Regulación externa	18 - 28 años	35	198.12	4.348	.114
	29 - 38 años	65	201.39		
	39 - 60 años	115	251.26		
Regulación introyectada	18 - 28 años	35	198.45	1.165	.558
	29 - 38 años	65	217.64		
	39 - 60 años	115	283.17		
Regulación identificada	18 - 28 años	35	189.75	5.087	.079
	29 - 38 años	65	202.21		
	39 - 60 años	115	297.05		
Motivación intrínseca	18 - 28 años	35	192.64	5.692	.058
	29 - 38 años	65	206.45		
	39 - 60 años	115	289.16		

En la tabla 14, se observa que la dimensión de desmotivación presentó diferencias significativas ($p < .05$) en función a la edad, donde los trabajadores con mayor edad contaron con mayor puntuación. Por otro lado, las demás dimensiones (regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca) no cuentan con diferencias en función a la edad ($p > .05$).

Tabla 15*Análisis comparativo para las dimensiones de la motivación laboral en función al estado civil*

Dimensiones	Estado Civil	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Desmotivación	Soltero	117	283.15	0.559	.756
	Casado	60	209.42		
	Conviviente	38	219.50		
Regulación externa	Soltero	117	293.12	1.845	.397
	Casado	60	208.37		
	Conviviente	38	220.67		
Regulación introyectada	Soltero	117	299.51	1.321	.517
	Casado	60	210.37		
	Conviviente	38	241.98		
Regulación identificada	Soltero	117	288.24	4.477	.107
	Casado	60	207.64		
	Conviviente	38	227.85		
Motivación intrínseca	Soltero	117	281.31	7.183	.028
	Casado	60	208.27		
	Conviviente	38	237.92		

En la tabla 15, se observa la existencia de diferencias estadísticamente significativas para la dimensión de la motivación intrínseca en función al estado civil ($p < .05$), donde las personas solteras contaron con mayor puntuación. Por otro lado, las demás dimensiones (desmotivación, regulación externa, regulación introyectada y regulación identificada) no existe diferencias en función al sexo ($p > .05$).

Tabla 16

Análisis comparativo para las dimensiones de la motivación laboral en función al turno de trabajo

Dimensiones	Turno de trabajo	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Desmotivación	Mañana	138	207.90	11.32	.003
	Tarde	57	282.41		
	Amanecida	20	214.84		
Regulación externa	Mañana	138	208.35	2.123	.346
	Tarde	57	285.41		
	Amanecida	20	211.35		
Regulación introyectada	Mañana	138	210.11	0.958	.619
	Tarde	57	293.24		
	Amanecida	20	224.74		
Regulación identificada	Mañana	138	206.19	4.547	.103
	Tarde	57	291.27		
	Amanecida	20	217.61		
Motivación intrínseca	Mañana	138	205.17	0.325	.850
	Tarde	57	269.85		
	Amanecida	20	231.31		

En la tabla 16, se observa que la dimensión de desmotivación contó con diferencias significativas ($p < .05$) en función al turno de trabajo, donde los del turno tarde presentaron una mayor puntuación. Por otro lado, las demás dimensiones (regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca) no cuentan con diferencias en función a la edad ($p > .05$).

Tabla 17

Análisis comparativo para las dimensiones de la motivación laboral en función al tiempo en la empresa

Dimensiones	Tiempo en la empresa	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Desmotivación	Menos de 6 meses	55	191.63	0.494	.781
	7 meses a 1 año y 11 meses	47	203.78		
	2 años a más	113	217.99		
Regulación externa	Menos de 6 meses	55	212.45	1.700	.427
	7 meses a 1 año y 11 meses	47	187.61		
	2 años a más	113	227.33		
Regulación introyectada	Menos de 6 meses	55	203.99	8.727	.013
	7 meses a 1 año y 11 meses	47	193.09		
	2 años a más	113	229.99		
Regulación identificada	Menos de 6 meses	55	188.32	2.859	.239
	7 meses a 1 año y 11 meses	47	207.40		
	2 años a más	113	210.21		
Motivación intrínseca	Menos de 6 meses	55	204.76	5.130	.077
	7 meses a 1 año y 11 meses	47	194.80		
	2 años a más	113	216.65		

En la tabla 17, se observa la existencia de diferencias significativas ($p < .05$) para la dimensión de regulación introyectada en función al tiempo de trabajo, donde el personal que cuenta con mayor tiempo de trabajo presentó mayor regulación introyectada. Por otro lado, las demás dimensiones (desmotivación, regulación externa, regulación identificada y motivación intrínseca) no cuentan con diferencias en función a la edad ($p > .05$).

Análisis de comparación entre el compromiso organizacional y las variables sociodemográficas

Tabla 18

Análisis comparativo para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función al sexo

Dimensiones	Sexo	<i>n</i>	Rango promedio	<i>U</i>	<i>p</i>
Compromiso Afectivo	Mujer	97	210.25	4671.5	.002
	Varón	118	182.37		
Compromiso Normativo	Mujer	97	211.63	4993	.107
	Varón	118	200.14		
Compromiso de Continuidad	Mujer	97	207.37	5513	.643
	Varón	118	206.96		
Compromiso organizacional	Mujer	97	215.31	3647	.303
	Varón	118	210.28		

En la tabla 18, se observa que en la variable compromiso organizacional a nivel global no cuentan con diferencias significativas según el sexo ($p > .05$), excepto en el componente compromiso afectivo donde si existen diferencias ($p < .05$), siendo las mujeres quienes presentan un promedio más alto que el sexo masculino.

Tabla 19

Análisis comparativo para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función a la edad

Dimensiones	Edad	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Compromiso Afectivo	18 - 28 años	35	188.02	3.385	.184
	29 - 38 años	65	187.80		
	39 - 60 años	115	197.25		
Compromiso Normativo	18 - 28 años	35	200.47	1.888	.389
	29 - 38 años	65	195.31		
	39 - 60 años	115	197.92		
Compromiso de Continuidad	18 - 28 años	35	179.23	0.245	.885
	29 - 38 años	65	184.27		
	39 - 60 años	115	185.36		
Compromiso Organizacional	18 - 28 años	35	182.74	2.384	.304
	29 - 38 años	65	185.32		
	39 - 60 años	115	179.34		

En la tabla 19, se observa que en la variable compromiso organizacional a nivel global y en sus dimensiones no cuentan con diferencias estadísticamente significativas en función a la edad ($p > .05$).

Tabla 20

Análisis comparativo para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función al estado civil

Dimensiones	Estado Civil	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Compromiso Afectivo	Soltero	117	195.12	4.885	.087
	Casado	60	215.69		
	Conviviente	38	180.33		
Compromiso Normativo	Soltero	117	183.22	7.898	.019
	Casado	60	210.3		
	Conviviente	38	190.14		
Compromiso de Continuidad	Soltero	117	201.30	4.353	.113
	Casado	60	209.41		
	Conviviente	38	195.33		
Compromiso Organizacional	Soltero	117	182.57	7.595	.022
	Casado	60	235.41		
	Conviviente	38	195.85		

En la tabla 20, se observa que en la variable compromiso organizacional a nivel global y la dimensión de compromiso normativo existen diferencias significativas según el estado civil ($p < .05$), siendo las personas casadas quienes presentan mayores puntuaciones. Por otro lado, las dimensiones compromiso afectivo y compromiso de continuidad no cuentan con diferencias significativas en función al estado civil ($p > .05$).

Tabla 21

Análisis comparativo para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función al turno de trabajo

Dimensiones	Turno de Trabajo	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Compromiso Afectivo	Mañana	138	218.42	5.821	.055
	Tarde	57	204.71		
	Amanecida	20	205.94		
Compromiso Normativo	Mañana	138	214.78	3.875	.144
	Tarde	57	208.37		
	Amanecida	20	211.65		
Compromiso de Continuidad	Mañana	138	214.31	1.585	.453
	Tarde	57	194.33		
	Amanecida	20	207.64		
Compromiso Organizacional	Mañana	138	233.47	6.322	.042
	Tarde	57	201.29		
	Amanecida	20	200.14		

En la tabla 21, se observa que en la variable compromiso organizacional a nivel global existe diferencias significativas según el turno de trabajo ($p < .05$), siendo las personas que laboran en las mañanas quienes cuentan con mayores puntuaciones. Por otro lado, las dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad no presentan diferencias en función al turno de trabajo ($p > .05$).

Tabla 22

Análisis comparativo para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función al tiempo en la empresa

Dimensiones	Tiempo en la Empresa	<i>n</i>	Rango promedio	<i>H</i>	<i>p</i>
Compromiso Afectivo	Menos de 6 meses	55	214.21	0.05	.975
	7 meses a 1 año y 11 meses	47	210.63		
	2 años a más	113	201.47		
Compromiso Normativo	Menos de 6 meses	55	215.96	3.496	.174
	7 meses a 1 año y 11 meses	47	211.25		
	2 años a más	113	214.36		
Compromiso de Continuidad	Menos de 6 meses	55	217.92	3.314	.191
	7 meses a 1 año y 11 meses	47	225.63		
	2 años a más	113	201.31		
Compromiso Organizacional	Menos de 6 meses	55	205.37	2.657	.265
	7 meses a 1 año y 11 meses	47	210.27		
	2 años a más	113	207.38		

En la tabla 22, se observa que en la variable compromiso organizacional a nivel global y en sus dimensiones no cuentan con diferencias estadísticamente significativas en función al tiempo trabajando en la empresa ($p > .05$).

Resultados de correlación.

Respecto a la contrastación de las hipótesis se pudo encontrar los siguientes resultados:

Tabla 23

Análisis de correlación entre las dimensiones de la motivación laboral y las dimensiones del compromiso organizacional

Dimensiones		Desmotivación	Regulación Externa	Regulación Introyectada	Regulación Identificada	Motivación Intrínseca
Compromiso Afectivo	r_s	-.152	.391	.249	.386	.253
	p	.026	.000	.000	.001	.000
Compromiso Normativo	r_s	-.289	.518	.373	.181	.337
	p	.000	.000	.000	.008	.000
Compromiso de Continuidad	r_s	-.229	.313	.294	.160	.212
	p	.000	.000	.000	.019	.002

En la tabla 23 se muestran los resultados del análisis de correlación entre las dimensiones de la motivación laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en una muestra de trabajadores, donde se observa la existencia de relación significativa ($p < .05$) de tendencia inversa para la dimensión de desmotivación entre las dimensiones del compromiso organizacional. Así mismo, cuatro de las dimensiones de motivación (regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca) cuentan con relación significativa de tendencia directa para las dimensiones del compromiso organizacional.

Tabla 24

Análisis de correlación entre las dimensiones de la motivación laboral y el compromiso organizacional

Dimensiones		Compromiso Organizacional
Desmotivación	r_s	-.466
	p	.000
Regulación Externa	r_s	.378
	p	.000
Regulación Introyectada	r_s	.428
	p	.000
Regulación Identificada	r_s	.369
	p	.000
Motivación Intrínseca	r_s	.274
	p	.000

En la tabla 24, se muestran los resultados del análisis de correlación de las dimensiones de la motivación laboral y el compromiso organizacional en una muestra de trabajadores, donde se observa la existencia de relación significativa de tipo inversa entre la dimensión de desmotivación y el compromiso organizacional ($r_s = -.466$, $p < .05$); mientras que las otras cuatro dimensiones de la motivación laboral (regulación externa, introyectada, identificada e intrínseca) mantuvieron relación de tendencia directa con el compromiso organizacional ($p < .05$).

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación actual tuvo desde un inicio el objetivo de hallar la relación entre motivación laboral y el compromiso organizacional en la empresa Scobel Corporation S.A.C. A, donde a continuación se muestra la discusión de los resultados encontrados, ante lo cual resulta necesario mencionar que la ansiedad que experimentan las personas dentro del ambiente universitario va a estar desarrollando complicaciones ante su adaptación a las condiciones necesarias para poder mantener un desempeño eficiente que le ayude a moverse de forma óptima en sus actividades profesionales y laborales, de tal manera que al no contar con una adecuada presencia de hábitos de aprendizaje organizacional que optimicen su rendimiento van a verse expuesto a situaciones de tensión, estrés o vulnerabilidad ante la sobrecarga de actividades, alterando su relación con sus compañeros, docentes y amistades; así como. también llegan a experimentar ansiedad en momentos específicos de estudio como la evaluación de los docentes o al momento de realizar una exposición, a tal punto que las estrategias de interacción y los hábitos de aprendizaje laboral van a estar produciendo mayores habilidades de adaptación al ambiente organizacional.

Para el objetivo general se reconoce la existencia de relación significativa de tipo directa entre cuatro dimensiones de la motivación laboral (regulación externa, introyectada, identificada e intrínseca) y el compromiso laboral ($\rho = .274, .428; p < .05$), mientras que la dimensión de desmotivación cuenta con relación inversa con el comportamiento organizacional ($\rho = -.466, p < .05$), lo cual quiere decir que los trabajadores que cuentan con una mayor presencia de regulación de la motivación externa, introyectada, identificada e intrínseca va a estar incrementando el grado de compromiso organizacional; mientras que la dimensión de desmotivación se reconoce

como un indicador que va a estar evidenciando un menor compromiso dentro del ámbito laboral.

Estos resultados se asemejan a lo señalado por Dharmanegara et al. (2017), quienes demostraron que existió relación estadísticamente significativa entre el compromiso organizacional y la motivación laboral en un grupo de trabajadores pertenecientes a la provincia de Bali-Indonesia, donde reconocieron que a mayor compromiso organizacional mayor motivación laboral; del mismo modo, Micol (2016) también determinó que a mayor presencia de compromiso organizacional se vio un incremento de la motivación y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores pertenecientes a una empresa de España. Así mismo, Puma y Estrada (2020) identificaron relación estadísticamente significativa entre ambas variables en trabajadores de Madre de Dios, quienes reconocieron que a mayor motivación laboral se incrementó el compromiso organizacional; mientras que Amado (2019) reportó una relación directa en trabajadores pertenecientes al distrito de Lima.

Para Amorós y López (2019) la presencia de una motivación dentro de trabajadores pertenecientes a Cajamarca se vio relacionada con el compromiso organizacional. Además, para Álvarez y Flores (2019) y Conde (2019) también existió relación estadística de tipo directa entre ambas variables de estudio, reportando que a mayor motivación laboral mayor compromiso dentro del ámbito organizacional en trabajadores pertenecientes a Lima. Por lo que se recomienda ejecutar un programa de entrenamiento que busque reducir los índices de desmotivación mediante la puesta en práctica de actividades que vinculen a los trabajadores con la empresa.

Respecto al primero objetivo específico se muestra que para la motivación laboral de manera global existe un 49.8% de trabajadores que contaron con un nivel medio, seguido por el 26% en nivel alto y el 24.2% nivel bajo; de forma similar, las

dimensiones cuentan con mayor prevalencia para el nivel medio y un nivel alto, estos resultados demuestran que los trabajadores con mayor motivación laboral van a estar incrementando la ocurrencia de actividades que favorecen una mejor productividad dentro de las funciones que cumplen en su ambiente de trabajo.

Estos resultados se asemejan a lo señalado por Dharmanegara et al. (2017) quienes encontraron que en un grupo de trabajadores pertenecientes a la provincia de Bali en Indonesia contaron con una mayor presencia del nivel moderado para la motivación laboral; de forma similar, para Micol (2016) también existió una mayor presencia para el nivel medio de la motivación laboral en trabajadores de España. Puma y Estrada (2020) identificaron que en un grupo de trabajadores de una corte superior contaron con un 55% en el nivel medio y el 37% para el nivel alto; asimismo, Amado (2019) señaló que los trabajadores del rubro de salud de Lima presentaron una mayor existencia en el nivel medio, mientras que para Álvarez y Flores (2019) existió cerca de la mitad de trabajadores (49%) con una mayor existencia para el nivel medio.

Sin embargo, para Amorós y López (2019) existió mayor presencia en el nivel alto de motivación laboral, de tal modo que alrededor de 9 de cada 10 trabajadores presentaron un nivel alto y el 13% bajo. Por lo señalado, se evidencia la necesidad de la ejecución de un focus-group que identifique los factores motivadores en los trabajadores, para luego implementar la ejecución de actividades donde se aplique lo obtenido como elemento motivador.

Para el segundo objetivo específico se reconoce una mayor prevalencia para el nivel alto de compromiso organizacional, representado con un 36.7% en nivel alto, seguido por el 32.6% de trabajadores con un nivel promedio y el 30.7% nivel bajo; además, en la dimensión afectiva se evidenció mayores puntuaciones para el nivel

alto, lo cual quiere decir que los trabajadores evaluados presentan una mayor existencia del nivel de compromiso organizacional. Dichos resultados coinciden con lo encontrado por Cernas et al. (2018) quienes identificaron que en un grupo de trabajadores mexicano existió mayor prevalencia para el nivel alto de compromiso organizacional; asimismo, para Salazar (2018) también existió mayor presencia dentro del nivel alto, siendo representado por el 70% de trabajadores de un banco de Ecuador.

Dharmanegara et al. (2017) reconocieron que en un grupo de trabajadores pertenecientes a Indonesia contaron con una mayor existencia dentro del nivel alto, lo cual se veía representado por un incremento en los niveles de productividad y reducción del ausentismo laboral; para Nieto (2017) seis de cada diez (62%) colaboradores de una empresa de la ciudad de Quito-Ecuador contaron con nivel alto para el compromiso en cuanto a sus funciones organizacionales; mientras que Puma y Estrada (2020) mostraron un mayor porcentaje dentro del nivel alto para el compromiso organizacional, donde se reconoció que siete de cada diez (73%) trabajadores de Madre de Dios se encontraron involucrados con sus funciones diarias. De forma similar, Amorós y López (2019) reportaron que el 70% de trabajadores de Cajamarca mantuvieron indicadores adecuados de compromiso laboral. Sin embargo, estos resultados se diferencian de los señalado por Álvarez y Flores (2019) quienes reconocieron una mayor presencia del nivel medio del compromiso organizacional, representado con más de la mitad (52%) de trabajadores.

En base a lo mencionado, cabe la necesidad de incrementar la puesta en práctica de una mayor integración entre los trabajadores de la empresa evaluada, fomentando una mayor relación en los diferentes grupos de la empresa, fomentando la participación activa en la toma de decisiones para la empresa.

En lo que concierne al tercer objetivo se conoce la existencia de diferencias estadísticamente significativas ($p < .05$) para las dimensiones de la motivación intrínseca en función al sexo y estado civil, así como también para la dimensión desmotivación en función a la edad y turno de trabajo, finalmente para la dimensión de regulación introyectada en función al tiempo en la empresa. Estos resultados coinciden con lo expresado por Amado (2019) quien también señaló la existencia de diferencias significativas ($p < .05$) para la motivación laboral en función a la edad, donde los varones contaron con una mayor motivación debido al medio cultural de mantener la creencia de perdurar dentro de los ambientes de trabajo para poder entrar en contacto con experiencias más agradables que incentiven continuar trabajando.

Por el contrario para Conde (2019) en un estudio realizado en tele-operadores que laboran en un center reconoció que no existió diferencias significativas ($p > .05$) para la motivación laboral con la edad y el sexo, donde la motivación laboral se encontraba alterada por otras condiciones o situaciones de la investigación. En base a lo reportado, se reconoce que ciertas dimensiones de la motivación laboral cuentan con diferencias respecto al sexo femenino, de tal manera que se rechaza la aceptación de la hipótesis alterna y se mantiene la nula, la cual afirma que no existe diferencias para la motivación laboral en función a la edad, sexo, estado civil, turno de trabajo y tiempo en la empresa. Por tal motivo, cabe la necesidad de orientar a los futuros investigadores en ejecutar un estudio con distinto diseño de investigación, tal como el diseño experimental, para poder aportar con mayores datos para las variables investigadas.

Para el cuarto objetivo específico se reconoce la existencia de diferencias significativas para el compromiso organizacional en función al estado civil y al turno de trabajo ($p < .05$), donde se evidencia la existencia de una mayor presencia de

compromiso para las personas casadas debido a que cuentan con un mayor desarrollo de las cogniciones relacionadas al mantenimiento de su puesto de trabajo; además, respecto a las dimensiones se identifica que el compromiso afectivo presenta diferencias respecto al sexo ($p < .05$) siendo las mujeres quienes cuentan con un mayor compromiso laboral que los varones, llegando a manifestar estados emocionales placenteros ante la ejecución de sus actividades dentro del medio laboral; finalmente, para el compromiso normativo existieron diferencias en función al estado civil ($p < .05$), donde los trabajadores casados fueron los que mantuvieron mayores puntuaciones para la continuidad de las normas y lineamientos de la empresa.

Estos resultados son semejantes con lo reportado por Amado (2019) en un grupo de trabajadores del rubro de salud de una empresa de Lima, donde reconoció la existencia de diferencias significativas para el compromiso organizacional en función al sexo, siendo las mujeres quienes mantuvieron mayor puntuación a comparación con los varones. Por otro lado, los resultados encontrados a inicios del presente párrafo difieren con lo reportado por Conde (2019), quien no encontró diferencias significativas para el compromiso organizacional en función al sexo y a la edad en un grupo de teleoperadores pertenecientes a una empresa de Lima.

En base a lo reportado se cuenta con evidencia para poder aceptar la presencia de la hipótesis nula, la cual refiere que no existen diferencias significativas para el compromiso organizacional y sus dimensiones en función al sexo, edad, estado civil, turno de trabajo y tiempo en la empresa; sin embargo, si se reconoció diferencias en función al estado civil y turno de trabajo. Por consiguiente, resulta necesario la ejecución de programas de entrenamiento en habilidades positivas para

el incremento del compromiso dentro de las funciones que se mantienen desempeñando dentro del ámbito laboral.

Finalmente, para el quinto objetivo específico se muestra la existencia de relación significativa de tipo directa entre las dimensiones de compromiso normativo y de continuidad con las dimensiones de motivación laboral ($p < .05$), es decir, que a una mayor existencia de un mantenimiento de las normas laborales y de deseos de continuar con sus funciones de trabajo van a contar con mayor regulación interna generado de la motivación en sus diferentes dimensiones, mientras que la desmotivación presentó relación inversa con las dimensiones del compromiso organizacional, las cuales significan que a mayor presencia de desmotivación en los trabajadores menor compromiso de tipo afectivo, normativo y de continuidad.

Estos resultados se asemejan a Puma y Estrada (2020) en su estudio, reportaron la existencia de relación significativa entre las dimensiones del compromiso organizacional y la motivación laboral, así como para Amorós y López (2019) quienes también reconocieron la presencia de relación entre las dimensiones de ambas variables en un grupo de colaboradores pertenecientes a Cajamarca. En base a lo señalado se cuenta con evidencia para aceptar la hipótesis alterna, así como el rechazo de la hipótesis nula, de tal manera que se acepta la existencia de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación laboral, siendo para la dimensión desmotivación una relación inversa. Por ello, resulta necesario la implementación de charlas y talleres para fortalecer el compromiso con las normas y deberes mediante un incremento de la motivación en sus colaboradores por medios externos como bonos o internos como inducción o desarrollo personal.

5.2. Conclusiones

El presente estudio contó con el objetivo de establecer la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en el personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco, donde se identificaron las siguientes conclusiones:

1. Para el objetivo general se reconoció que existe relación significativa de tipo directa entre cuatro dimensiones de la motivación laboral (regulación externa, introyectada, identificada e intrínseca) y el compromiso laboral ($r_s = .274 - .428$; $p < .05$), mientras que la dimensión de desmotivación contó con relación inversa con el comportamiento organizacional ($r_s = -.466$, $p < .05$). Lo cual quiere decir que a mayor presencia de las dimensiones de la motivación laboral mayor existencia de compromiso laboral, a excepción de la dimensión de desmotivación la cual se evidencia un menor compromiso.
2. Respecto al primero objetivo específico, se identificó que para la motivación laboral a nivel global existió un 49.8% de trabajadores que contaron con un nivel medio, seguido por el 26% en nivel alto y el 24.2% nivel bajo; de forma similar, las dimensiones cuentan con mayor prevalencia para el nivel medio y seguido por un nivel alto; lo cual quiere decir que existió mayor nivel medio para la motivación laboral.
3. Para el segundo objetivo específico se identificó una mayor prevalencia para el nivel alto de compromiso organizacional, representado con un 36.7%, seguido por el 32.6% de trabajadores con un nivel promedio y el 30.7% nivel bajo; además, la dimensión de afectivo contó con mayor puntuación para el nivel alto.
4. En el tercer objetivo específico se reconoce la existencia de diferencias estadísticamente significativa ($p < .05$) para las dimensiones de la motivación

intrínseca en función al sexo y estado civil, siendo mayor en las mujeres y en las personas solteras. Así también, existe diferencias para la dimensión desmotivación en los trabajadores con mayor edad (30 – 60 años) y del turno tarde de trabajo, finalmente para la dimensión de regulación introyectada en función al tiempo en la empresa.

5. Para el cuarto objetivo específico se identificó la existencia de diferencias significativas para el compromiso organizacional en función al estado civil y al turno de trabajo ($p < .05$), de tal manera que se reconoció mayor compromiso organizacional en trabajadores casados y del turno mañana; además respecto a las dimensiones se evidenció que el compromiso afectivo presentó diferencias respecto al sexo ($p < .05$) y para el compromiso normativo existió diferencias en función al estado civil.
6. Finalmente, para el quinto objetivo específico se identificó la existencia de relación significativa de tipo directa entre las dimensiones de compromiso normativo y el compromiso de continuidad con las dimensiones del compromiso organizacional ($p < .05$), mientras que a mayor desmotivación se evidencia menor presencia para las dimensiones del compromiso organizacional.

5.3. Recomendaciones

- Ejecutar un programa de entrenamiento en habilidades orientadas al cumplimiento de las funciones dentro del medio laboral, con la finalidad de reducir los índices de desmotivación mediante la puesta en práctica de actividades que vinculen a los trabajadores con los valores de la empresa.
- Fomentar en los directivos la aplicación de un focus-group que identifique los factores motivadores que movilizan en mayor medida a los trabajadores para la ejecución de sus actividades, de tal manera que se fomente un mayor

acercamiento a elementos motivadores, mediante la implementación de acciones estimulantes y que beneficien la percepción de realización de trabajador por parte de la empresa.

- Diseñar estrategias que busquen incrementar el compromiso organizacional mediante la puesta en práctica de una mayor integración entre los trabajadores con la empresa y los grupos sociales de participación activa en la toma de decisiones para la empresa.
- Incentivar a los futuros investigadores en ejecutar un estudio con distinto diseño de investigación, tal como el diseño experimental, para poder aportar con mayores datos sobre las variables investigadas.
- Mantener una mayor ejecución de programas de entrenamiento en habilidades positivas para el incremento del compromiso dentro de las funciones que se mantienen en el ámbito laboral.
- Orientar a los futuros investigadores a ejecutar un estudio con las mismas variables en una muestra más representativa y aleatorizada para la posible generalidad de los resultados y la puesta en práctica de programas a mayor amplitud.

REFERENCIAS

- Alvarado, M. & Aguilar, A. (2013). *Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos – 2013* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional UNAP. <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/391/1/TESIS%20COMPLETA.pdf>
- Álvarez, G. & Flores, M. (2019). *Relación entre motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de posventa del sector automotriz, Lima 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9010/1/2019_Alvarez-Maldonado.pdf
- Amado, E. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional en empleados de una empresa privada del rubro salud en Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3254/UNFV_AMADO_MENDOZA_ELIZABETH_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional EUMED. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- Amorós, F. & López, V. (2019). *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores administrativos de la universidad nacional de Cajamarca 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional UPAGU.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1002/Motivacion%20Laboral%20y%20el%20Compromiso%20Organizacional%20en%20los%20Trabajadores%20Administrativos%20De%20La%20Universidad%20Nacional%20De%20Cajamarca%202019.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Arias, F., Varela, D., Loli, A. & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 25–30.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5147>

Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R. & Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson.

Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/110>

Byrne, B. (1998). *Structural equation modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic Concepts, applications and programming*. Lawrence Erlbaum Associates.

Castillo, J. (2018). *Motivación laboral y productividad de la fuerza de ventas de Triathlon S.A.C., LIMA, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23909>

- Cernas, D., Salgado, P. & León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Revista de Contaduría y Administración*, 63(2), 1-23. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00006.pdf>
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). McGraw Hill.
- Cigna International Markets. (2019). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral. ORH-15*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Crespo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21267/Burgos_CGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, J. (2017). *Compromiso organizacional y valores personales en colaboradores de una empresa agroindustrial del distrito de Santiago de Cao* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO. <https://bit.ly/3a1W0sr>.
- Conde, V. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un contact center de Lima, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43593/Conde_CVD.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Consultora Edenred. (2020). *10 estadísticas sobre motivación laboral para Recursos Humanos*. <https://blog.edenred.es/estadisticas-motivacion-laboral/>

Delgado, Y. & Jaik, A. (2017). *Clima y compromiso organizacional*. Instituto Universitario Anglo Español.

Dharmanegara, I., Sitiari, N., & Adelina, M. (2017). The impact of organizational commitment, motivation and job satisfaction on civil servant job performance in state plantation Denpasar. *Journal of Business and Management*, 18(2), 41-50.
<http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol18-issue2/Version-2/E018224150.pdf>

Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México* [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional UM.
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fuentes, N. (2018). *Clima y compromiso organizacional en el personal de educación de la UGEL San Juan de Miraflores - Villa María del Triunfo-octubre 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autonoma. <https://bit.ly/2XrcaGQ>.

Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M., Aubé, C., & Morin, L. (2015). The motivation at work Scale: Validation evidence in two languages. *Educational and Psychological Measurement*, 70(4), 628-646.
https://www.researchgate.net/publication/230846109_The_Motivation_at_Work_Scale_Validation_Evidence_in_Two_Languages

Galloup. (2019). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales*. Conexiones ESAM.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>

- Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4727>
- Gutiérrez, A. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/103>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Wiley.
- Ibarra, F. (2018). Compromiso Organizacional en Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas. *Cultura Científica y Tecnológica*, 66(15), 20-28. <https://bit.ly/3fttr8c>.
- Lagos, V. (2015). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec* [Tesis de pregrado, Universidad del Bío-Bío]. Repositorio Institucional Ubiobio. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20Victor.pdf>
- Llagas, D. (2017). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8660/Llagas_CMG.pdf?sequence=1

Mamani, A. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5858/585865900006/html/index.html>

Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1(1), 61-89. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>

Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and workplace: Theory, research and application*. Sage publications.

Micol, G. (2016). *Satisfacción, motivación y compromiso de los trabajadores contratados a través de ETT* [Tesis de pregrado, Universidad Miguel Hernández]. Repositorio Institucional UMH. <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3011/1/TFG%20Micol%20Ponce%2C%20Gustavo.pdf>

Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, en el año 2017* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertaci%C3%B3n%20Erika%20Estefan%C3%ADa%20Nieto%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020). *Panorama laboral 2020 América Latina y el Caribe*. Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf

Organización Mundial de la Salud. (OMS, 2020). *Frente a la pandemia: garantizar la seguridad y salud en el trabajo*. OIT. <https://bit.ly/2XrcaGQ>.

Organización Panamericana de la Salud. (OPS, 2019). *Salud de los trabajadores*. OPS. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>

Pinto, D. (2008). *Nivel de Motivación y Satisfacción Laboral del personal de ventas multinivel en empresas que distribuyen productos Naturales y vitamínicos* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional URL. <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/01/01/Pinto-de-Leon-Denis-Eduardo/Pinto-deLeon-Denis-Eduardo.pdf>

Pompilla, Y. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11338>

Portales, M. (2008). *Relación de la Motivación y Satisfacción Laboral con la Calidad del servicio de los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4927>

Puma, M. y Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Revista Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 23(2), 45-53. https://www.researchgate.net/publication/346198256_La_motivacion_laboral_y_el_compromiso_organizacional

Quintanilla, R. (2009). *Motivación y satisfacción laboral de los pastores adventistas de El Salvador* [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio

Institucional

UM.

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/308/1/Tesis>

Quispe, M. (2015). *Adaptación y propiedades psicométricas del inventario de compromiso organizacional de Allen y Meyer en trabajadores de una empresa privada de Villa El Salvador* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autónoma.

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/226>

Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional UNAJMA.

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB.

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-SalazarSatisfacci%c3%b3n.pdf>

Salvador, C. (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Revista Interamericana de Psicología*. 46(2), 255–260.

<https://www.redalyc.org/pdf/284/28425280007.pdf>

Sánchez, J. (2016). *Influencia de la motivación en mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Indoamérica Servicios Logísticos S.A.C* [Tesis de maestría, Universidad de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRU.

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8923>

- Santiago, F. (2017). *Motivación laboral y desempeño del personal docente del colegio Salesiano Rosenthal de la Puente, Lima – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autonomía. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/437/2/tesis%20flor%20de%20maria%20santiago%20choque.pdf>
- Schubert, I. (2009). *La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución autónoma de la ciudad de San Salvador* [Tesis de maestría, Universidad Francisco Gavidia]. Repositorio Institucional UFG. <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/851/1/158.7-S562i.pdf>
- Vílchez, P. (2017). *Motivación y productividad de los trabajadores de la empresa Vilmar SAC, Callao – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23274/Vilchez_MP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional]. Repositorio Institucional IPN. <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES		
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en el personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco?	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Factores	Instrumento
	Establecer la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco	Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco	Motivación laboral	Desmotivación Regulación Externa Regulación Introyectada Regulación Identificada Motivación Intrínseca	Escala de Motivación en el Trabajo (R-MAWS) de Gagné et al. (2015).
	Objetivos específicos	Hipótesis específica	Variable	Factores	Instrumento
	1. Describir los niveles de las dimensiones de la motivación laboral en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco	H1: Existen diferencias estadísticamente significativas al comparar las dimensiones de la motivación laboral en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco en función del sexo, edad, estado civil, turno de trabajo y tiempo en la empresa	Compromiso organizacional	Componente Afectivo Componente Normativo Componente Continuidad	Cuestionario que compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991)
	2. Describir los niveles de compromiso organizacional y sus dimensiones en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco	H2: Existen diferencias estadísticamente significativas al comparar el compromiso organizacional y sus dimensiones en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco en función del sexo, edad, estado civil, turno de trabajo y tiempo en la empresa			
	3. Comparar las dimensiones de la motivación laboral en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco en función del sexo, edad, estado civil, turno de trabajo y tiempo en la empresa				

4. Comparar el trabajo y tiempo en la compromiso en la empresa organizacional y sus dimensiones en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco en función del sexo, edad, estado civil, turno de trabajo y tiempo en la empresa

5. Establecer la relación entre las dimensiones de la motivación laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco

H3: Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la motivación laboral y las dimensiones del compromiso organizacional en personal operativo de una empresa de servicios del distrito de Surco

Anexo 2: Instrumentos de evaluación
ESCALA DE MOTIVACION LABORAL (R-MAWS)

Gagné et al. (2015).

Indique en qué medida la frase corresponde actualmente a uno de los motivos por las que usted está haciendo su trabajo. Coloque una ASPA (x) sobre la letra de su elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo a la frase que mejor lo describa. No existen respuestas correctas o incorrectas.

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Ligeramente de acuerdo (LA)	Incierto (I)	Ligeramente en desacuerdo (LD)	En desacuerdo (D)	Totalmente en desacuerdo (TD)
TA	A	LA	I	LD	D	TD

¿Por qué pones o pondrías mucho esfuerzo en tu trabajo en general?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
1. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo para probarse que puede hacerlo?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
2. Se esfuerza poco, porque no cree que valga la pena esforzarse en este trabajo.	TA	A	LA	I	LD	D	TD
3. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo para obtener la aprobación de otras personas?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
4. Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque va con sus valores personales.	TA	A	LA	I	LD	D	TD
5. Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque se siente orgulloso de sí mismo.	TA	A	LA	I	LD	D	TD
6. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque se divierte cuando lo realiza?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
7. Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque si no se sentiría mal respecto a sí mismo.	TA	A	LA	I	LD	D	TD

¿Por qué pones o pondrías mucho esfuerzo en tu trabajo en general?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
8. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo para que otras personas le ofrezcan más seguridad?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
9. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo para evitar las críticas de otras personas?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
10. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo para que otras personas lo respeten?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
11. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque considera que es importante?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
12. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque lo que hace le parece interesante?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
13. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque lo que hace le parece emocionante?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
14. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque de lo contrario se arriesga perderlo?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
15. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.	TA	A	LA	I	LD	D	TD
16. No sé, por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido.	TA	A	LA	I	LD	D	TD
17. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque otras personas lo van a compensar financieramente?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
18. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque tiene un significado personal para usted?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
19. ¿Usted pone mucho esfuerzo en su trabajo porque si no sentiría vergüenza de sí mismo?	TA	A	LA	I	LD	D	TD

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Meyer y Allen, 1991)

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases presentadas, usando las 7 alternativas ofrecidas a continuación:

Totalmente de acuerdo (TA)	De acuerdo (A)	Ligeramente de acuerdo (LA)	Incierto (I)	Ligeramente en desacuerdo (LD)	En desacuerdo (D)	Totalmente en desacuerdo (TD)
TA	A	LA	I	LD	D	TD

Frases	TA	A	LA	I	LD	D	TD
1. ¿Si usted no hubiera invertido el tiempo que tiene en esta organización, consideraría trabajar en otra parte?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
2. ¿Aunque fuera beneficioso para usted, no siente que sea correcto renunciar a su empresa ahora?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
3. ¿Renunciar a esta empresa actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
4. ¿Permanecer en esta empresa actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
5. ¿Si renunciara a esta organización, piensa que tendría muy pocas opciones de conseguir algo mejor?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
6. ¿Sería muy feliz si usted trabajara el resto de su vida en esta organización?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
7. ¿Usted se sentiría culpable si renunciara a esta empresa en este momento?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
8. ¿Esta empresa merece su lealtad?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
9. ¿Realmente siente los problemas de esta empresa como propios?	TA	A	LA	I	LD	D	TD

10. ¿Actualmente siente compromiso de permanecer a esta organización?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
11.No renunciaría a mi empresa ahora porque me siento comprometido con su gente.	TA	A	LA	I	LD	D	TD
12. ¿Esta empresa significa mucho para usted?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
13. ¿Le debo muchísimo a esta empresa?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
14. ¿Se siente como “parte de la familia” de esta organización?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
15. ¿Usted no se siente parte de esta organización?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
16. ¿Si usted renunciaría a esta organización, una de las consecuencias seria la escasez de alternativas?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
17. ¿Sería muy difícil dejar su empresa en este momento, incluso si lo deseara?	TA	A	LA	I	LD	D	TD
18. ¿Usted se siente “emocionalmente vinculado” con esta organización?	TA	A	LA	I	LD	D	TD

Anexo 3. Carta de consentimiento informado para la elaboración de la investigación motivación laboral y compromiso organizacional

El/la colaborador/a de la compañía Scobel Corporation S.A.C, acepta de manera voluntaria que se le incluya como sujeto de estudio en el proyecto de investigación denominado: **Motivación laboral y compromiso organizacional en personal operario de una empresa de servicios del distrito de Surco**, luego de haber conocido y comprendido en su totalidad, la información sobre dicha investigación acepta que:

- Mi participación como colaborador no repercutirá en mis actividades ni funciones
- No habrá ninguna sanción para mí en caso de no aceptar la invitación.
- Puedo retirarme si lo considero conveniente a mis intereses.
- No haré ningún gasto, ni recibiré remuneración alguna por la participación en el estudio.
- Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación.

Fecha: _____

Sede: _____