

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**“Compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de
una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general
Trujillo”**

Autor: Deybis Pezo Ramírez

Asesora: Lina Iris Palacios Serna

TRUJILLO-PERÚ

2020

**“Compromiso organizacional y motivación laboral en
trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y
mantenimiento en general Trujillo”**

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”, con la finalidad de determinar la relación entre compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego para obtener el título de licenciado en Psicología.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Deybis Pezo Ramírez

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres, el señor Vilmer Pezo Castro y la señora Martha Ramírez Tafur, por ser ellos quienes me brindaron más de lo necesario para alcanzar esta primera meta, motivándome a luchar por mis anhelos y enseñándome a superar cualquier dificultad para conseguirlo. Más que el apoyo económico, valoro el apoyo moral y afectivo que nunca me ha faltado por parte de ellos. Porque fueron mis primeros fieles y leales amigos, mis consejeros de toda la vida, mis confidentes eternos, y porque son mi mayor motivación, con amor, se los dedico cada palabra, cada esfuerzo y cada detalle de este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a mi asesora Lina Iris Palacios Serna, ya que fue quien hizo posible el cumplimiento de mi tesis; el tiempo que me confirió, las correcciones y sugerencias que me hizo fueron indispensables para lograrlo.

Asimismo, no podría dejar de mencionar a mis padres Vilmer Pezo Castro y Martha Ramírez Tafur, para expresar mi máximo agradecimiento por el apoyo incondicional que me brindan, por creer en mí y llenarme de valor, firmeza y perseverancia frente a mis metas trazadas sin importar las dificultades, siendo esto, además, un aporte a mi persona para ser mejor día a día y lograr que esta investigación se realice con éxito.

Doy gracias también a mi hermana Disney Pezo Ramírez, quién no deja de mostrarme su afecto y aconsejarme, quién ha estado pendiente de mis logros y mis fracasos, quien me ha dado su hombro consolador y su voz alentadora para levantarme después de mis caídas.

A mi esposa Ximena Castillo del Aguila, por ser parte de mi vida, por alegrar mis días y encontrar en sus palabras, lo que muchas veces necesito para caminar sin mirar atrás.

A Roiwin Sandoval Jiménez, porque me ha demostrado que un mejor amigo puede ser como un hermano, porque en los momentos más difíciles, más cerca está, y porque mi felicidad es la suya.

Finalmente, agradezco a Dios, porque sin él nada de lo que conseguí hubiese sido posible; la salud y todos los favores que me concedió a lo largo de mi vida, han sido vitales para cada logro.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	12
1.1. EL PROBLEMA.....	12
1.1.1. Delimitación del problema.....	12
1.1.2. Formulación del problema.....	15
1.1.3. Justificación del estudio	15
1.1.4. Limitaciones	16
1.2. OBJETIVOS.....	16
1.2.1. Objetivos generales.....	16
1.2.2. Objetivos específicos.....	16
1.3. HIPÓTESIS.....	17
1.3.1. Hipótesis generales	17
1.3.2. Hipótesis específicas	18
1.4. VARIABLES E INDICADORES.....	18
1.4.1 Compromiso organizacional	18
1.4.2. Motivación laboral	18
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN.....	19
1.5.1. Tipo de investigación	19
1.5.2. Diseño de investigación	19
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	20
1.6.1. Población.....	20
1.6.2. Muestra.....	20
1.6.3. Muestreo.....	21

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
1.7.1. Técnicas.....	22
1.7.2. Instrumentos.....	22
1.7.3. Fuentes.....	26
1.7.4. Informantes.....	26
1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	26
1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	27
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL TEÓRICO.....	27
2.1. ANTECEDENTES.....	27
2.1.1. A Nivel Internacional.....	27
2.1.2. A Nivel Nacional	29
2.1.3. A Nivel Regional y Local	34
2.2. MARCO TEÓRICO	36
2.2.1. Compromiso Organizacional.....	36
2.2.2. Motivación Laboral	47
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	61
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	62
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	70
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
5.1. CONCLUSIONES.....	81
5.2. RECOMENDACIONES.....	83
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS.....	87
6.1. REFERENCIAS.....	87
6.2. ANEXOS	91
6.2.1. Consentimiento informado.....	91
6.2.2. Cuadernillo del instrumento	92
6.2.3. Protocolos de respuestas.....	92
6.2.4. Aportes de cuadros o tablas	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Distribución de los trabajadores de la población de ambos sexos, del primer y segundo turno de una empresa de servicio de Trujillo.</i>	20
Tabla 2: <i>Distribución de los trabajadores de la muestra de ambos sexos, del primer y segundo turno de una empresa de servicio de Trujillo.</i>	21
Tabla 3: <i>Nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.</i>	62
Tabla 4: <i>Nivel de compromiso organizacional por dimensiones en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.</i>	63
Tabla 5: <i>Nivel de motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.</i>	64
Tabla 6: <i>Nivel de motivación laboral por dimensiones en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.</i>	65
Tabla 7: <i>Correlación del nivel de compromiso organizacional y nivel de motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.</i>	66
Tabla 8: <i>Contrastación de hipótesis - prueba de correlación de Spearman entre motivación laboral por dimensiones y compromiso organizacional en la dimensión afectivo de los trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.</i>	67
Tabla 9: <i>Contrastación de hipótesis - prueba de correlación de Spearman entre motivación laboral por dimensiones y compromiso organizacional en la dimensión continuo de los trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.</i>	68
Tabla 10: <i>Contrastación de hipótesis - Prueba de correlación de Pearson entre motivación laboral por dimensiones y compromiso organizacional en la dimensión normativo de los trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.</i>	69

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”; tiene como propósito determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”. Se desarrolló el tipo de investigación descriptivo correlacional con diseño correlacional, se trabajó con una población constituida por 118 trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general de Trujillo, la muestra fue conformada por 90 colaboradores de dicha institución, quienes fueron elegidos mediante el muestreo probabilístico. Para la recolección de los datos se utilizaron el Cuestionario de Compromiso Organizacional y La Escala de Motivación Laboral. Los resultados permitieron determinar que existe una correlación significativa entre las variables de estudio en la muestra estudiada.

Palabras clave: Compromiso organizacional, motivación laboral.

ABSTRACT

The present research entitled: "Organizational commitment and labor motivation in workers of a cleaning and maintenance service company in general Trujillo-2016"; Has the purpose of determining the relationship between organizational commitment and work motivation in workers of a cleaning and maintenance service company in general Trujillo-2016 ". The type of correlational descriptive research was developed with a correlational design. A population of 118 employees of the company PUBLICIDAD Y SERVICIOS GENERALES BOGA S.A. was created. The sample was made up of 90 employees of the institution, who were chosen through probabilistic sampling. For the data collection, the Organizational Commitment Questionnaire and the Labor Motivation Scale were used. The results allowed to determine that there is a significant correlation between the study variables in the sample studied.

Keywords: Organizational commitment, work motivation.

CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. Delimitación del problema

En la actualidad, las organizaciones, están dando gran importancia al capital humano, pues estamos frente a una sociedad moderna, informada y exigente, que obligan a las empresas a velar por el bienestar psicológicos de sus trabajadores. Esto aportaría considerablemente en el mejor desempeño de los colaboradores, y, por ende, en la consecución de los objetivos personales y organizacionales; por lo que el diario Gestión (2017), fundamenta que, “existen altas probabilidades de que un trabajador alcance el 80% más de productividad si este se encuentra motivado y se siente comprendido en su trabajo”, y la Escuela de Organización Industrial (2013), complementa la idea afirmando que “la motivación que poseen los empleados de una empresa, es crucial para la consecución de las metas organizacionales, además de la obtención de grandes ganancias económicas; en breves palabras, la motivación es la clave del éxito”. Esto evidencia la necesidad de implementar y/o incrementar estrategias sobre el tema en referencia, ya que beneficiaría en gran medida tanto al bienestar de los empleados como a los resultados organizacionales.

Por su parte, la consultora americana Gallup (2013), realizó una encuesta sobre el estado del lugar de trabajo (state of the Global workplace) a 142 países en todo el mundo señalando que: a nivel mundial, el 63% de los trabajadores refieren no sentirse motivados ni comprometidos con la empresa por la que trabajan, el 24% asegura estar desconectado de su compañía afirmando tener escasa o nula motivación, y contrario a ello, el 13% de los trabajadores a nivel mundial, se encuentra con una adecuada motivación y compromiso con la

organización a la que pertenecen; es decir, sólo 180 millones de trabajadores en todo el mundo, tienen motivación y compromiso laboral.

En otros términos, los resultados descritos con anterioridad demuestran que sólo uno de cada 8 trabajadores está realmente satisfecho con el trabajo que realizan, y trabajan activamente para mejorarlo y hacer contribuciones positivas al desarrollo de su empresa, concluyendo que el compromiso laboral tiene un impacto directo sobre los resultados de los colaboradores, y que por ende son cifras alarmantes, los cuales se convierten en un importante problema para el mundo laboral en cualquier organización.

Asimismo, según el informe de la compañía privada Doleitte University Press (2015), detalla que: en las empresas de todo el mundo, el 87% de los jefes de RR. HH. y de negocio, refieren que el principal obstáculo o inconveniente que afrontan las organizaciones, es el bajo nivel de compromiso de los trabajadores. Además, el 60% de las compañías, aseguraron que no cuentan con los programas idóneos para controlar y mejorar el compromiso de los colaboradores para con la organización.

Por otro lado, el diario Gestión (2016), indica que en América Latina “sólo el 7% de trabajadores considera que tiene un empleo ideal y toman en relevancia que hay muchos empleados con buenos puestos, pero no están comprometidos y eso influye en la productividad”. Esto evidencia que casi la totalidad de nuestro continente se encuentra insatisfecho con su trabajo, reflejando la escasa inversión de las empresas en la motivación de su personal, así como en la importancia de crear un vínculo laboral no sólo monetario, sino también a nivel de salario emocional.

Del mismo modo, es sumamente crucial ser conscientes que el capital humano ha ido trascendiendo a lo largo de los años, dado que hoy en día las organizaciones cada vez buscan dar mayor valor al bienestar de sus colaboradores, tal como lo afirma Gallup (2014):

El recurso más importante de toda empresa es el factor humano (intelectual y social), a tal punto que se ha convertido en una revolución, que es causada por el interés de conocer cuán satisfecho se encuentra el individuo en relación a su puesto actual de trabajo, y las expectativas que este tiene frente a su crecimiento profesional dentro de la empresa. Esto supone dar la misma prioridad tanto a la productividad como al bienestar físico y psicológico del empleado.

A nivel nacional, el portal peruano especializado en recursos humanos Info Capital Humano (2017) señala que:

El bajo nivel de la motivación o la inexistencia de la misma en los trabajadores para continuar en la organización en la que laboran, los escasos beneficios, la remuneración insuficiente y un mal clima laboral, son algunas de las principales razones por las que existen un elevado nivel de rotación en Perú, lo que nos indica que, a nivel de Latino América, es el país que se posiciona en el tercer puesto por mayor rotación del personal en las empresas, sobrepasando el 18% del promedio, que está entre 5 y 10%.

Por ello Gallup (2014), alude que “en la actualidad, los trabajadores se ven obligados a desarrollar la capacidad de adaptarse a las nuevas realidades, ya que ni los oficios que han aprendido en los diferentes lugares de empleo, ni los títulos de su carrera profesional, les asegura un puesto de trabajo, y ante ello, lo más seguro es la necesidad de flexibilidad para este nuevo mundo laboral.” Tales razones obligan a los trabajadores en todo el mundo y por ende en Perú a, conocer que su nivel de compromiso es esencial para su adecuado desempeño y mejor compenetración con la empresa.

Ante el conocimiento de la realidad problemática en el mundo y en nuestro país, es que se genera el interés del investigador para determinar la relación entre el compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y

mantenimiento en general Trujillo, con el fin de conocer y dar a conocer la realidad de nuestra localidad y se pueda implementar políticas de mejora en la productividad de las empresas.

1.1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo?

1.1.3. Justificación del estudio

- Esta investigación es **conveniente** porque los resultados permiten conocer tanto el nivel de compromiso y motivación laboral, así como la relación entre ambas; sirviendo como diagnóstico para la institución estudiada, ofreciéndoles una nueva visión de la realidad situacional, en pro de sus colaboradores. En otras palabras, esta investigación es necesaria porque le facilitará implementar un plan de mejora que le permita a la empresa mantener la calidad organizacional.
- Desde la perspectiva **teórica**, este estudio permite incrementar el conocimiento de las variables de estudio y su correlación, generando valor y soporte científico, a fin de llenar vacíos de información teórica para otras investigaciones que buscan contrastar sus hipótesis.
- En relación a la utilidad **metodológica**, la investigación es útil como precedente para próximos estudios interesadas en las variables de compromiso organizacional y motivación laboral.

- Desde el punto de vista **práctico** esta investigación proporcionará estrategias de intervención para dar solución a los problemas encontrados, respecto a las variables estudiadas. Esto conllevará a implicaciones trascendentales prácticas para la realidad laboral, puesto que, en base a estos resultados, se podrán mejorar, desarrollar o mantener el compromiso y la motivación del colaborador con la empresa.
- A nivel **social**, el estudio contribuye recomendaciones para la mejora continua del compromiso y la motivación en la organización, las cuales benefician a la población estudiada, a sus familias y, por ende, a la sociedad.

1.1.4. Limitaciones

Los resultados de la presente investigación se centran en la teoría de Meyer y Allen para la variable de compromiso organizacional; y la teoría de Frederick Herzberg para la variable de motivación laboral.

Los resultados de la presente investigación podrán ser generalizados sólo a la población investigada y como referencia a poblaciones similares.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivos generales

Analizar la relación entre compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”.

1.2.2. Objetivos específicos

Describir los niveles de las dimensiones de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”.

Describir los niveles de los factores de motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”.

Establecer la relación entre la dimensión del compromiso organizacional afectivo y los factores de motivación laboral (intrínseca y extrínseca) en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”.

Establecer la relación entre la dimensión del compromiso organizacional continuo y los factores de motivación laboral (intrínseca y extrínseca) en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”.

Establecer la relación entre la dimensión del compromiso organizacional normativo y los factores de motivación laboral (intrínseca y extrínseca) en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis generales

H i: Existe relación entre compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”.

Ho: No existe relación entre compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo”.

1.3.2. Hipótesis específicas

H 1: Existe relación entre la dimensión del compromiso organizacional afectivo y los factores de motivación laboral (intrínseca y extrínseca) en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.

H 2: Existe relación entre la dimensión del compromiso organizacional continuo y los factores de motivación laboral (intrínseca y extrínseca) en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.

H 3: Existe relación entre la dimensión del compromiso organizacional normativo y los factores de motivación laboral (intrínseca y extrínseca) en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

1.4.1 Compromiso organizacional

Compromiso afectivo

Compromiso de continuidad

Compromiso normativo

1.4.2. Motivación laboral

Factores higiénicos o factores extrínsecos

Factores motivacionales o factores intrínsecos

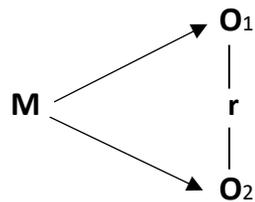
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

1.5.1. Tipo de investigación

La presente es una investigación de tipo Sustantiva, puesto que trata de responder a los problemas teóricos, sustantivos o específicos; en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. Reyes y Sánchez (2006)

1.5.2. Diseño de investigación

El estudio está bajo un diseño descriptivo - correlacional, el cual se orienta a determinar el grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra de sujeto. Reyes y Sánchez (2006)



Donde:

M = Colaboradores de una empresa de servicio

O1 = Representa la variable Compromiso Organizacional

O2 = Representa la variable Motivación Laboral

r = Representa la correlación entre Compromiso y Motivación laboral

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.6.1. Población

La población del presente estudio estuvo constituida por 118 trabajadores de limpieza entre hombres y mujeres de una empresa de servicios de Trujillo, cuya distribución se detalla a continuación:

Tabla 1: *Distribución de los trabajadores de la población de ambos sexos, del primer y segundo turno de una empresa de servicio de Trujillo.*

Turnos	Sexo		N° de trabajadores
	Masculino	Femenino	
1er turno	21	40	61
2do turno	16	41	57
Total	37	81	118

Fuente: Archivo de la empresa de servicio de Trujillo.

1.6.2. Muestra

La muestra del presente estudio estuvo constituida por 90 trabajadores de limpieza entre hombres y mujeres de una empresa de servicio de Trujillo, el cual fue seleccionado a través de un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.

Tabla 2: *Distribución de los trabajadores de la muestra de ambos sexos, del primer y segundo turno de una empresa de servicio de Trujillo.*

Turnos	Sexo		N° de trabajadores
	Masculino	Femenino	
1er turno	20	27	47
2do turno	15	28	43
Total	35	55	90

Fuente: Archivo de la empresa de servicio de Trujillo.

Fórmula:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

1.6.3. Muestreo

Para la presente investigación se aplicará un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, ya que se basa en el principio de equiprobabilidad. Es decir, todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra. Se asignará un número a cada individuo y se elegirá tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de muestra requerido.

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.7.1. Técnicas

Evaluación Psicométrica: instrumentos que tienen por objeto medir o evaluar una característica psicológica específica, o los rasgos generales de la personalidad de un individuo.

1.7.2. Instrumentos

- **Cuestionario de Compromiso Organizacional**

Se utilizó el Cuestionario de compromiso organizacional, elaborada por Carmen Córdoba en el 2006. El instrumento procede de Venezuela y fue adaptado en Trujillo por: Erika Saldaña Alcántara en el 2010. Está dirigida a trabajadores, sin tiempo límite de aplicación, y administrado de manera individual y colectiva.

Consta de 26 ítems, con una escala de Likert de 5 alternativas, y mide 3 dimensiones: el compromiso afectivo (ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,25,15), continuo (ítems: 16, 17, 18, 19,20) y normativo (21, 22, 23,24,25,16). **Para la calificación**, se tendrá en cuenta el valor de cada respuesta, donde: Totalmente de acuerdo = 5 puntos; De acuerdo = 4 puntos; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3 puntos; En desacuerdo = 2 puntos; Totalmente en desacuerdo = 1 punto. Para obtener el puntaje general se suman los valores de las respuestas de los 26 ítems y se ubica el PD en la tabla de baremos, y se ubica el PC, y de acuerdo al valor dado se ubica en qué nivel está: Bajo, medio o alto. Para obtener la predominancia o tipo de compromiso también se suman los valores de las respuestas en base a los ítems que corresponden a cada dimensión, y se ubica el PD y el PC, y con ello el nivel: Bajo, medio alto.

Justificación estadística:

Validez:

Posee validez de contenido, para el cual contó con asesoría de 4 expertos en el tema de compromiso organizacional y metodología, los cuales señalaron su validez basándose en la pertinencia, redacción y claridad de cada ítem; asimismo se aplicó a una muestra piloto, se adapta a la población y es entendible. Para la validez de construcción: se encontró válidas todas las dimensiones.

Para la aplicación a la muestra, posee validez de contenido, pues se aplicó a una muestra piloto, se adapta a la población y es entendible. Para la validez de construcción: se encontró válidas todas las dimensiones.

Confiabilidad:

Según el coeficiente Alfa de Cronbach, se observa que el compromiso organizacional y sus dimensiones registran una confiabilidad calificada como muy buena, dando los siguientes resultados: el compromiso afectivo posee un 0.851; el compromiso continuo posee 0.742; el compromiso normativo posee 0.732; y el compromiso organizacional posee un 0.898 de confiabilidad.

El cuestionario fue aplicado a una muestra de 30 trabajadores, dando los siguientes resultados en base al coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach): el compromiso afectivo posee un 0.956; el compromiso continuo posee 0.731; el compromiso normativo posee 0.877; y el compromiso organizacional posee un 0.946 de confiabilidad.

▪ **Escala de Motivación Laboral ML-ORG.**

Se utilizó la escala de motivación laboral (ML-ORG), con la autoría de desarrollo: alumnos UCV piura-2009 bajo supervisión de Gregorio Dioses. Adaptado por. Pedro Jaramillo Arica del 2010 en Trujillo. Su administración puede ser individual

o colectiva, con una duración aproximada de 10 15 minutos. Puede ser aplicado a colaboradores de empresas o instituciones a partir de los 25 años hasta los 50 años.

El objetivo de la prueba es explorar el grado de motivación bajo el cual laboran los colaboradores de distintas empresas e instituciones. Asimismo, presenta las siguientes características: Consta de 41 preguntas y una hoja de respuestas, el campo de aplicación es a colaboradores con un mínimo de 6 meses de trabajo; los sujetos a los cuales será aplicado el cuestionario deben tener un rango de $25 < x \text{ años} > 50$.

Las puntuaciones de la escala se sacarán de la suma de todas las respuestas; cuya asignación de porcentajes será: Nunca 1, Casi nunca 2, Casi siempre 3, Siempre 4; excepto para los ítems negativos (7, 8, 9, 11, 19) cuyas alternativas tendrán un valor de: Nunca 4, Casi nunca 3, Casi siempre 2, Siempre 1.

Consta de 41 ítems, con una escala de Likert de 4 alternativas y mide 2 dimensiones: factores de motivación o intrínsecos (41, 13, 3, 4, 2, 5, 37, 7, 8, 9, 10, 11), factores de higiene o extrínsecos (14, 15, 34, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 35, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 16, 27, 36, 6, 38, 39, 1, 40, 12). **Para la calificación**, se tendrá en cuenta el valor de cada respuesta, donde: Nunca = 1; Casi nunca = 2; Casi siempre = 3; Siempre = 4; Excepto para los ítems negativos (7, 8, 9, 11, 19), cuyos valores son: Nunca = 4; Casi nunca = 3; Casi siempre = 2; Siempre = 1. Asimismo, para obtener la puntuación general, se suman de los puntajes obtenidos por las respuestas que ingresa el sujeto teniendo en cuenta el cambio de valor de los ítems negativos, y los Puntajes Directos (PD) determinarán en qué nivel se clasifica: Alto: 142 – 156 puntos; Promedio: 114 – 142 puntos; Medio: 100 – 114 puntos; Bajo: 0 – 100 puntos. Del mismo modo, se hará lo mismo con el resultado de cada dimensión (de acuerdo a su tabla de clasificación).

Justificación estadística:**Validez:**

Posee validez de contenido, donde se presentaron 41 ítems, la cual ha sido demostrada en base a la fórmula de Pearson, que todos son válidos. Asimismo, queda manifiesto la validez de constructo, demostrando que el test elaborado confirma los supuestos teóricos mediante la fórmula producto momento de Pearson.

Para la aplicación del presente estudio, posee validez de contenido, pues se aplicó a una muestra piloto, se adapta a la población y es entendible. Para la validez de construcción: se encontró válidas todas las dimensiones.

Confiabilidad:

La fiabilidad es una de las características importantes de una prueba. Este coeficiente es un estadístico que indica la precisión o estabilidad de los resultados. Señala la cuantía en que las medidas de las pruebas están libres de errores casuales. En el caso del cuestionario ML-ORG se ha utilizado el método de consistencia interna que determina la constancia en los ítems validos; así como el procedimiento Split Half (División de grupo par y grupo impar), a su vez calculando el promedio y la desviación estándar par e impar respectivamente. En esta prueba la confiabilidad con la cual se ha trabajado es de 0.88 que demuestra que la prueba presentada si es re aplicada, el resultado será equivalente.

Para los fines del presente estudio, resultados en base al coeficiente de confiabilidad (alfa de Cronbach), son los siguientes: la motivación intrínseca posee un 0.301; la motivación extrínseca posee 0.844, y la motivación laboral posee un 0.840 de confiabilidad.

1.7.3. Fuentes

Para la presente investigación se obtuvo el número de participantes a través de la data de la relación del personal la empresa de servicio de Trujillo.

1.7.4. Informantes

Para la presente investigación el informante fue el Jefe de recursos humanos de mencionada organización.

1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento se realizará a través de:

- Una presentación personal con los directivos de la empresa, a los cuales, se les solicita, explica y justifica la colaboración de su personal para la ejecución de la investigación, y donde aceptan verbalmente el acceso a su corporación.
- En segundo lugar, se presentará una carta a dichos directivos, mediante el cual, respaldada por la escuela de Psicología de la UPAO, me presentan como alumno, confirman el proyecto aprobado, y solicitan el permiso formal al acceso y determinados procedimientos para la recolección de datos del estudio a realizar.
- Luego, se realizará un estudio piloto a 50 colaboradores de similares características de la población de estudio, para calificar a los 2 instrumentos como aplicables al objeto de estudio.
- Después de ello, con previa presentación y justificación del estudio, se procederá a aplicar el Consentimiento informando (2 copias: una para el encuestado y otra para el que evalúa), donde el colaborador lee y firma su autorización de participar en la investigación de forma voluntaria; además llenará una ficha sociodemográfica elaborada por el

evaluador, donde se recogerá información pertinente y de interés para el presente estudio; y anexado a lo anterior, los instrumentos que medirán las variables de estudio, y que serán respondidas en un tiempo aproximado de 30 minutos.

- Una vez recolectada la información, a través de la ficha sociodemográfica, y los 2 instrumentos, se procederá a codificar los datos obtenidos para el análisis estadístico.

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Luego de la recolección de datos, se proceden a la calificación de los instrumentos, se procederá a verificar y ordenar los resultados, para luego ser trasladados a una base de datos para el análisis estadístico el cual consiste en 1er lugar, el analizar la base de datos con las pruebas estadísticas de kolmogorov Sminnov Test, esta prueba de normalidad nos indicara cual es el estadístico más apropiado para la contrastación de hipótesis y posterior descripción y análisis de resultados.

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A Nivel Internacional

Sum (2015), realizó un estudio en Guatemala titulado “Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”. En una población de 34 sujetos, se aplicó a una muestra del número total de la población. Tiene como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa estudiada. Es de tipo descriptivo. Se concluyó que la motivación en la población estudiada, estimula a ejecutar las funciones laborales en su puesto en un estado entusiasta, pues los incentivos o premios que reciben por su

rendimiento óptimo en su trabajo, les genera satisfacción, lo que les ayuda a reforzar su buen desempeño a la hora de realizar su labor. Así, demostró que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa investigada. Asimismo, los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades.

Zurita et al. (2014), en España, realizaron la investigación “Compromiso organizacional y Satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada”. La muestra utilizada fue de 80 trabajadores, número total de la población. Tuvo el objetivo de describir la relación entre dos variables de forma correlacionada y en un momento temporal determinado, para ello utilizaron un diseño de tipo transeccional correlacional. Cumpliendo las expectativas, tras realizar los análisis correlacionales, se concluyó que existe una alta correlación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Además, se comprobó que no había diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a ambas variables estudiadas.

Pedroza (2007), en Venezuela, realizó la investigación “Compromiso organizacional, Motivación de logro y Satisfacción laboral de trabajadores públicos en Caracas”. Se utilizó una muestra de 207 trabajadores, de un total de 607. Tuvo como propósito determinar la relación existente entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la motivación al logro, en los trabajadores de una empresa de servicios públicos del área metropolitana de Caracas. La investigación se basó en el método observacional, de tipo descriptivo y correlacional. Se concluyó, que, a nivel general, no existe correlación significativa entre Motivación de logro, Satisfacción laboral y Compromiso organizacional. Sin embargo, los componentes de las escalas

globales, sí poseen asociaciones significativas entre sí, observándose que la variable compromiso organizacional y motivación al logro se correlacionan de forma significativa. De igual forma se evidencia que a mayor asertividad en la motivación al logro, mayor es el compromiso afectivo con la empresa y la permanencia en la misma.

Queipo y Useche (2002), en Venezuela, realizaron la investigación “El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria”, con el objetivo de explorar los factores que influyen en el desempeño del personal del departamento de mantenimiento en el Ambulatorio Urbano III La Victoria. La muestra estuvo conformada por 21 personas, número total de la población. La investigación fue de carácter exploratorio y descriptivo, utilizando el estudio de caso como estrategia metodológica. Se concluyó que, los recursos de gestión humana son escasos o insuficientes para que los colaboradores ejecuten sus tareas, por ello, en el área de mantenimiento, el personal posee un bajo rendimiento, generando que sus funciones correspondientes, se desarrollen de manera ineficaz. Asimismo se encontró que, el entrenamiento que reciben es insuficiente para ejecutar las actividades asignadas y formarse para ascender dentro de la organización de salud. Además, estos trabajadores sienten que no se presta suficiente atención a sus problemas laborales, esto reduce el grado de pertenencia, orgullo y lealtad, impidiendo su mejor y elevar los niveles de autoestima y motivación.

2.1.2. A Nivel Nacional

Soria (2019), realizó un estudio en Lima-Perú, titulado “Compromiso organizacional y motivación laboral en docentes de tres instituciones educativas por convenio del distrito de San Juan de Lurigancho”. Tuvo como propósito establecer la relación que existe entre el compromiso organizacional y la motivación laboral en los docentes de tres instituciones

educativas por convenio del distrito de San Juan de Lurigancho. La muestra estuvo conformada por 103 docentes, con una población de 165. El método de investigación fue no experimental con un diseño correlacional no causal. Se concluyó que, existe relación significativa, directa y débil entre el compromiso afectivo y la dimensión de la necesidad de afiliación de la motivación laboral en los docentes de las tres instituciones educativas estudiadas. Asimismo, se obtuvo que existe relación significativa, directa y débil entre el compromiso normativo y la dimensión de la necesidad de logro de la motivación laboral en dichos docentes. También existe relación significativa, directa y débil entre el compromiso de continuidad y la dimensión de la necesidad de logro de la motivación laboral en los docentes.

García y Gonzales (2018), realizaron una investigación en Lima de Perú, titulada “Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018”, con el propósito de determinar en qué medida la motivación laboral se relaciona con el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Sánchez Carrión, 2018. La muestra fue de 301 personas, con una población de 1382 trabajadores. La investigación es de tipo cuantitativo y descriptivo, con un diseño no experimental. Se concluyó que, existe una relación positiva considerable, directa y significativa, en la motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de la municipalidad. En cuanto al análisis correlacional de motivación laboral y el compromiso organizacional afectivo en los trabajadores de la municipalidad muestran que existe una relación positiva considerable, directa y significativa. El análisis correlacional de motivación laboral y el compromiso organizacional de continuidad en los trabajadores de la municipalidad muestran que existe una relación positiva débil y poco significativa.

Mori (2018), en Chiclayo Perú, realizó el estudio “Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail - ciudad de Chiclayo 2016”, con el fin de evaluar el nivel

de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A.- Chiclayo. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de una población de 230. El método de investigación fue de tipo no experimental Transversal o Longitudinal; nivel descriptivo. Se concluyó que, el grado de compromiso organizacional de la empresa, es un porcentaje medio. Concerniente al compromiso afectivo, la esencia del compromiso reconocida por los colaboradores, es la identificación con los objetivos de la organización y el deseo de permanencia, que posee la mayor media con una diferencia considerable sobre el resto, esta dimensión es la que más favorece a la empresa. En relación al compromiso continuo en la empresa, los colaboradores perciben las consecuencias que les presume renunciar la organización por ello existe la necesidad de seguir en ella. Respecto al compromiso normativo, los colaboradores de la empresa poseen una obligación moderada para continuar trabajando en la empresa.

Pacheco (2017), investigó en Lima Perú sobre “Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes”. Tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en el personal Administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes. La muestra estuvo constituida por 100 trabajadores, el número total de la población. El método de investigación fue con un enfoque cuantitativo no experimental–transeccional y al tipo descriptivo–correlacional. Se concluyó que, en el análisis correlacional de escala motivación laboral y compromiso organizacional, ambas variables guardan relación. Dado que, el nivel de significancia fue estadísticamente significativo positivo de moderada. La relación entre dimensión motivación intrínseca y compromiso afectivo según género, estado civil y grado de instrucción, se determinó asociación y no se encontraron diferencias significativas. El análisis

correlacional entre motivación laboral y la dimensión compromiso continuo no se determinó asociación.

Ramírez (2017), investigó en Lima Perú sobre “Compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, región callao”, con el propósito de determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación laboral de la empresa de servicios de agua potable. La muestra estuvo conformada por 134 colaboradores, número total de la población. El método de investigación fue de nivel correlacional, a través de un diseño no experimental. Se concluyó que, existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la motivación laboral de los empleados y obreros de una Empresa de Servicios de Agua Potable. Sin embargo, entre las dimensiones afectivo y continuo del compromiso organizacional y la motivación laboral de los empleados y obreros, no existe relación significativa. Por otro lado, existe relación significativa entre el compromiso normativo y la motivación laboral de los empleados y obreros de una Empresa de Servicios de Agua Potable, Región Callao.

Arce y Cornelio (2016), en Cajamarca Perú, investigó sobre “Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo s.a.c de la ciudad de Cajamarca, 2016”. Tuvo como objetivo determinar si la Motivación Laboral se relaciona con el Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C., de Cajamarca, 2016. Se utilizó el número total de la población para la muestra, siendo 100 colaboradores. El método de investigación fue descriptivo-correlacional, con diseño no experimental. Se concluyó que, existe una correlación moderada y significativa entre la Motivación Laboral y el Compromiso Organizacional de los colaboradores. Los resultados referentes a Motivación Laboral, revelan que el 24.4% de colaboradores presenta un nivel medio y el 75.6 % un nivel bajo. Con respecto

a los componentes del Compromiso Organizacional, se identificó que los tres se encontraban en un nivel medio, el de continuidad con el 56,3%, el afectivo con 50% y el normativo con un 45.8%.

Pérez (2014), Lima Perú, realizó la investigación “Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas”. Tuvo como objetivo precisar el sentido e intensidad de la relación entre las variables de motivación autónoma /controlada y el compromiso organizacional en una muestra integrada por personal administrativo de dos universidades de Lima. La muestra se integró por 226 trabajadores administrativos de dos universidades de Lima (pública y privada). Concluyó que quienes priorizan la autonomía y voluntad propia, poseen un compromiso afectivo elevado; de modo contrastante quienes esperan recompensas externas, presentan puntajes altos en torno al alto costo de tiempo y esfuerzo presentes si dejan la organización (compromiso continuo) y quienes perciban la necesidad de permanecer en su organización, lo harán guiados por la obligación y la evitación de culpa (compromiso normativo).

Vásquez (2013), realizó la investigación en Chiclayo Perú sobre los “Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M de Chiclayo”, con el propósito de identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, así como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos. La muestra estuvo conformada por 42 sujetos, número total de la población. Utilizó el método de tipo descriptivo cuantitativo. Concluyendo que, el salario (76.2%) y el escaso reconocimiento (81.2%) a los trabajadores de la organización por parte de la dirección del centro investigado en los dos últimos años, son los factores principales para la motivación que repercuten en el

comportamiento de los trabajadores de esta institución. También se concluyó que, la motivación que se le da a un trabajador influye en el comportamiento organizacional de una determinada entidad o empresa y en este estudio, se determina que existe una relación de grado moderado entre estos factores, lo cual influye en el desempeño de las actividades del trabajador.

Arias, Loli, Quintana y Varela (2003), Lima Perú, realizó una investigación “El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos”, con el propósito de conocer la relación que existe entre el compromiso organizacional y algunas variables demográficas (estudiados por Mathieu y Zajac), en una muestra de 190 personas con una elevada educación, proveniente de diversas organizaciones y de variados tamaños. Se encontró correlación alta entre compromiso afectivo y satisfacción general con el trabajo, también entre compromiso afectivo y compromiso con el trabajo, igual que compromiso afectivo y claridad del rol. En cambio, no fue significativa la relación con jerarquía del puesto. Por otro lado, las correlaciones entre el compromiso de conveniencia y las demás variables resultaron inferiores, siendo la más alta con claridad del rol, seguida por satisfacción con el trabajo. En cambio, ninguna de las variables demográficas denotó asociación importante con el compromiso de conveniencia. Ni el sexo ni el estado civil denotaron ejercer influencia alguna sobre el compromiso.

2.1.3. A Nivel Regional y Local

De la Puente (2017), investigó en Trujillo Perú, sobre el “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”. Tuvo el objetivo de determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. La muestra fue constituida por 108 sujetos, con una población de 150 trabajadores. Utilizaron un diseño de

investigación descriptivo, y el tipo de estudio transversal. Se concluyó que, existe correlación pequeña y significativa entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. El personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en un 53% nivel medio en el compromiso organizacional general. Y en las sub dimensiones del compromiso organizacional presenta, a nivel medio compromiso afectivo 47%, Implicancia 40% y compromiso de continuidad 57%.

Abanto (2017), en Trujillo Perú, realizó la investigación “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana”, con el objetivo de determinar si existe relación significativa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. La muestra estuvo conformada por 151 trabajadores de una población de 247. Se realizó un estudio descriptivo-correlacional. Se concluye que, existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. También se obtuvo que, en el grupo de estudio, predomina un nivel bajo de Compromiso Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47.0%.

Vega (2017), en Trujillo Perú, efectuó el estudio “Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015”, con el objetivo de determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en el personal del área de seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015. La muestra estuvo conformada por 76 colaboradores, de una población de 125. Se realizó un estudio de tipo sustantivo, con diseño no experimental. La investigación concluyó

que, no existe relación, entre motivación laboral y la dimensión normativa del compromiso organizacional en el personal del área Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa estudiada. Sin embargo, entre la motivación laboral y la dimensión afectiva del compromiso organizacional en el personal de la empresa existe una relación directa, débil y significativa.

Sáenz (2014), realizó la investigación en Trujillo Perú sobre “Clima y Motivación laboral en instituciones educativas de Miramar – Alto Salaverry”. Tuvo el objetivo de determinar cuál es la relación que existe entre clima laboral y motivación laboral en las instituciones educativas de Miramar – Alto Salaverry. La muestra fue de 98 personas, con una población de 112 trabajadores, para la cual se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Realizó un estudio tipo descriptivo con diseño de investigación no experimental. Se concluyó que existe relación significativa entre clima y motivación laboral en las instituciones educativas estudiadas; además un 48% (47) de trabajadores el nivel de clima laboral es “Desfavorable” y el nivel de motivación laboral es “Medio- bajo” para un 75.5% de los encuestados.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Compromiso Organizacional

2.2.1.1. Definición

Es importante definir con precisión qué es el compromiso organizacional, y en base a ello, analizar a qué se atienen las empresas de hoy. Aquí algunos de los autores que proponen sus posiciones en relación al concepto del compromiso organizacional.

Meyer y Allen (1997), definen al compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza el vínculo que poseen los colaboradores con la empresa e influye en las decisiones de abandonarla o continuar en ella. Este constructo de concepto multidimensional, consta de tres dimensiones, las cuales están estrechamente relacionadas a las decisiones que toman los empleados, para renunciar o continuar en la empresa; estas dimensiones son: afectivo, continuo y normativo.

Asimismo, Ayensa y González (2007) entienden que el compromiso organizacional es la intensidad del apego que tiene una persona con una organización, y que implica continuar activamente dentro de la organización.

Por su parte, Zamora (2009) lo define como la intensidad con la que un colaborador asimila los valores y objetivos de la organización, y siente una gran lealtad por su centro de labores.

Steers, 1997 (citado en Edel y García, 2007) define al compromiso organizacional como la fuerza que posee el colaborador de compenetración e involucramiento con la organización a la que pertenece.

Por otro lado, De Frutos, Ruiz y San Martín 1998 (citado en Blanco y Castro, 2011), consideran al compromiso como:

Un mecanismo que lleva al cumplimiento de los objetivos individuales de manera firme y constante, trazados por el mismo trabajador, beneficiando sus resultados. Estos propósitos deben estar siempre relacionadas con los fines organizacionales, teniendo en cuenta las normativas preestablecidas.

A su vez, Becker, 1960 (como se citó en Hurtado, 2017) señala que el compromiso organizacional es el vínculo que los trabajadores desarrollan con la organización a la que

pertenecen, a consecuencia de sus pequeñas inversiones (side-bets) realizadas con el pasar del tiempo.

Claire y Böhrh (2003) aseguran que el compromiso en las personas existe cuando el sujeto siente identificación con la empresa o cuando coinciden los objetivos individuales con los de la organización. Al lograr la identificación y compenetración de los colaboradores con la organización a la que pertenecen, las probabilidades de que estos sigan perteneciendo a la empresa, aumentarán considerablemente, facilitando que se conserve sus capacidades colectivas generales, y las ventajas sostenibles y duraderas que ha logrado la empresa.

Finalmente, Robbins y Judge (2013), entienden que el compromiso organizacional es el grado de identificación que los empleados poseen para con una organización determinada y sus metas, además de querer continuar siendo parte de ella.

2.2.1.2. Teorías del Compromiso Organizacional

a) Las 3 fuentes del compromiso organizacional

Steers, 1977 (como se citó en Arias, Loli, Quintana, y Varela, 2003), planteó un modelo, que, en una investigación, ha sido convalidada por científicos, ingenieros y empleados de un hospital, que propone tres aspectos del compromiso:

Características personales: Se refiere a la autoestima, las necesidades de lograr los objetivos y las necesidades de poder; la edad, grado de instrucción, estrés, satisfacción con su vida, entre otros. Es decir, hace referencia a la personalidad de los trabajadores y a los aspectos demográficos relativos.

Características del trabajo: Se refiere a ver o percibir al trabajo como un reto continuo, la identificación con sus funciones, la interacción con otros, etc. Al igual que en el anterior, la personalidad en este aspecto, también juega un papel importante.

Experiencias en el trabajo: Comportamiento de los integrantes del grupo, ideas o impresión que tiene sobre la importancia que le da la organización, credibilidad en la empresa, las recompensas que se esperan, entrega o involucramiento hacia la organización, etc.

b) Modelo tridimensional de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1991) señalan que existen tres maneras diferentes de estar unido a una organización:

El compromiso con la organización se da porque los trabajadores quieren (afectivo), necesitan (continuo) y/o porque sienten el deber de hacerlo (normativo). En contra del modelo tradicional, de ver al compromiso como un constructo único, estos autores plantearon que el compromiso organizacional se divide en tres componentes:

Compromiso Afectivo está asociada al deseo, y hace referencia al vínculo afectivo que los colaboradores establecen con la organización a la que pertenecen al conseguir satisfacer sus necesidades, básicamente psicológicas, y al ser atendidas, por la organización, todo o la mayoría de aquello que esperaban. Por lo tanto, estos colaboradores gozan por pertenecer a la organización.

Compromiso de Continuidad toma como base a la necesidad, y se refiere a la permanencia del colaborador en determinada organización por la inversión de tiempo y esfuerzo que hizo, y las consecuencias (no encontrar otro trabajo, empezar de nuevo,

etc.) que generarían en caso de renunciar a la empresa. El colaborador cree que, al abandonar la empresa, sus inversiones, habrán sido en vano.

Compromiso normativo (deber), Se refiere a la creencia que posee el colaborador de ser leal con la empresa a la que le abrió las puertas y le dio oportunidades de desarrollarse como profesional. El haber recibido ciertas prestaciones, le conducen a sentir el deber de permanecer en la organización, correspondiendo de esta manera a las oportunidades que esta le dio.

2.2.1.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1997), manifiestan que el compromiso organizacional consta de 3 dimensiones.

Compromiso afectivo: Se refiere al vínculo emocional, a la identificación y compenetración del trabajador con la empresa.

Compromiso continuo: Es el vínculo material que el colaborador posee para con la empresa, es consciente las consecuencias que implicarían abandonar la organización.

Compromiso normativo: Revela un fuerte sentimiento de obligación del colaborador de pertenecer en la organización para la que actualmente labora, por las oportunidades que ha recibido de esta.

Arciniega, 2002 (citado por Edel y García, 2007) afirma que, aunque con distinto énfasis, ningún trabajador deja de experimentar estas tres dimensiones, y si hacemos una comparación con las olimpiadas: oro sería para el afectivo, plata para el normativo y bronce para el continuo; y la jerarquización se da de esta forma, porque en el compromiso afectivo, el colaborador muestra comportamientos con un marcado orgullo por ser parte de la empresa, y aprovecha cada

oportunidad que tiene, para expresar lo contento que se encuentra trabajando en dicha institución.

2.2.1.4. Factores que determinar el Compromiso Organizacional

Baron y Greenberg , 1995 (como se citó en Cardozo y Goncalves, 1998), señalan la existencia diversos factores que repercuten en la formación del compromiso organizacional de los trabajadores de una organización:

- a) **Las características del trabajo:** Mientras los colaboradores desarrollen mejor su autonomía, variedad y responsabilidad en la ejecución de sus actividades, su compromiso con la organización es más elevado.

- b) **La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo:** Incluir la participación en el goce de beneficios a los trabajadores, favorece en el incremento de su compromiso con la organización, por los incentivos que reciben de esta.

- c) **La existencia de alternativas u oportunidades de empleo:** El compromiso organizacional del colaborador será menor, mientras este tenga más oportunidades para abandonar la empresa.

- d) **Socialización y los sistemas de valores de la organización:** De manera improvisada o planificada, las organizaciones ponen sus esfuerzos para lograr que cada nuevo individuo, se integre al grupo. Mientras que, en las actividades planeadas, se planifican y asignan la función a cada miembro, y se promocionan las expectativas posteriores de

cada uno, en las actividades espontáneas, están las ayudas de los demás compañeros de trabajo.

e) **Características personales del trabajador:** Este factor cuenta con los siguientes aspectos:

- **Antigüedad:** Los trabajadores más antiguos dentro de una organización suelen estar más comprometidos que aquellos que llevan poco tiempo dentro de la misma Baron y Greenberg, 1995 (citado en Cardozo y Goncalves, 1998). Asimismo, Los colaboradores que, con la intención de conseguir experiencia para laborar en un determinado puesto, ingresan y logran durar largo tiempo en una organización, tienden a desarrollar un apego positivo con esta (Meyer y Allen, 1997).
- **Edad:** Este aspecto tiene un parecido a la dimensión afectiva del compromiso organizacional, porque al transcurrir el tiempo y permanecer por años dentro de la empresa, los trabajadores creen que las oportunidades de conseguir un empleo, disminuyen, y de esta manera es cómo aumenta en ellos, el costo para abandonar la organización Mathiu y Zajac, 1990 (citado por Cardozo y Goncalves, 1998). En la medida que los colaboradores cuenten con mayor edad, y estos han experimentado mejores posiciones con el pasar del tiempo, además de haber logrado comodidad o disfrute por lo que hacen, estos tienden a encontrar mayor compromiso de manera efectiva con la organización.

- **Sexo:** Los hombres suelen estar menos comprometidos que las mujeres, porque para ellos es más complicado que se les tomen en cuenta en las organizaciones, como miembros importantes dentro de ella (Mathiu y Zajac, 1990 “citado en Cardozo y Goncalves, 1998). Sin embargo, sobre los resultados de un estudio realizado por los mismos autores, no existen diferencias significativas para el compromiso organizacional entre ambos sexos.

 - **Estado civil:** Según Mathiu y Zajac, 1990 (citado en Cardozo y Goncalves, 1998) es razonable creer que se encuentren mayores niveles de compromiso en las personas casadas, puesto que, naturalmente las personas casadas suelen tener más responsabilidades financieras que las que no lo están.
- f. **Nivel educativo:** De acuerdo a Mathiu y Zajac, 1990 (citado en Cardozo y Goncalves, 1998) en el caso de los trabajadores que cuenten con niveles mayores de educación, suelen poseer menores niveles de compromiso con la empresa, ya que en la medida que estos cuenten con mayores conocimientos o niveles de formación académica, estos perciben mayores oportunidades de trabajo con posibilidades de seguir creciendo profesionalmente en diferentes organizaciones. Lo contrario sucede con aquellos que tienen menores niveles de educación, pues presentan inseguridades en sus capacidades, por lo tanto, el temor al desempleo es elevado, y así, el trabajador se compromete más con la organización a la que pertenece (Cardozo y Goncalvez, 1998).

2.2.1.5. Consecuencias de la falta del Compromiso Organizacional

Existen diversas consecuencias de la falta de compromiso de los colaboradores en una organización, y es indispensable tener conocimiento de las más comunes, para saber a qué se enfrentan las empresas si cuentan con colaboradores sin compromiso organizacional, y así trabajar para favorecer este aspecto.

De acuerdo a Green, 1997 (como se citó en Wimbush y Dalton, 1997), el ausentismo y los hurtos son dos aspectos que podrían ser acarreados por la falta de compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa, incluso por el abandono del empleo. En el caso del ausentismo, le genera costos para la organización, ya que la producción o el buen funcionamiento del trabajo, pueden verse afectados; además la empresa requeriría nueva contratación de personal, etc. En lo que refiere a los robos, podrían ser poco significativos siempre y cuando no sean muchos los trabajadores que concretan tal acto ilícito, pues las pérdidas podrían ser abundantes.

Asimismo, podemos señalar que, aquellos trabajadores con un nivel de compromiso elevado, se apasionan por sus labores y se conectan profundamente con la organización; mientras que aquellos que no están comprometidos, dan tiempo y asisten a su centro laboral, sin embargo no le toman importancia ni le ponen energías a sus actividades que realizan en ella (Robbins y Jugge, 2013).

Robbins, 1999 (citado en Edel y García, 2007) refiere que, de una manera completa, el compromiso organizacional aporta al estudio de la conducta humana, puesto que es una respuesta más global y duradera a la empresa como un todo, que la satisfacción en el puesto. Puede que un trabajador sienta insatisfacción por un puesto en específico, pero verlo a esto como algo pasajero, sin embargo, no sentir insatisfacción con la organización en general. Pero, si la

insatisfacción se generaliza o se extiende a la empresa, existen altas probabilidades de que el trabajador considere abandonar la organización.

De acuerdo con Petrucci 2015, (como se citó en Romo-Ieroux, 2016) un trabajador que no se encuentra cómodo en su lugar de trabajo, que cree estar siendo aprovechado por la organización a la que pertenece, y no siente identificación con ella, será muy difícil que logre comprometerse con la empresa. Se sentirá tan desconectado que sus intenciones de crecer o aportar para que la empresa cumpla sus metas, serán escasas o nulas, ya que sabrá que su esfuerzo no será valorado.

2.2.1.6. Características de un empleado con un Compromiso Organizacional fuerte

Existen un sinnúmero de características que describen a un empleado con compromiso organizacional fuerte, sin embargo, de manera resumida y específica, podemos indicar que:

Un trabajador con un compromiso organizacional fuerte, es aquel que, en sus fortalezas y debilidades de la organización, está con ella, permanece en la empresa sin importar que el contexto sea favorable o no, asiste y trabaja con normalidad. Viéndolo desde el lado organizacional, parece claramente ser favorable o ventajoso poseer una fuerza laboral comprometida. Las posibilidades de ejecutar actividades importantes y retadoras, además, interactuar con personas que resultan ser importantes, adquirir nuevas capacidades y progresar como personas, favorecen al desarrollo del compromiso laboral. (Meyer y Allen, 1991)

2.2.1.7. Importancia del Compromiso Organizacional

Hoy en día, el compromiso organizacional es una de las variables más estudiadas por las organizaciones, pues tienen una gran influencia en el desempeño de cada colaborador, y como

consecuencia, la obtención o no, de los objetivos personales, así como el logro o no, de las metas de cada empresa. Según Edel y García (2007), el compromiso organizacional normalmente es un gran predictor de la rotación y puntualidad de los empleados, esto según demostraron muchas empresas.

Es sumamente importante, que las empresas sean constantes en velar por el trabajador y su nivel de compromiso con la empresa a la que pertenecen, pues de acuerdo a Arciniega, 2002 (citado en Edel y García, 2007), las empresas que cuentan con colaboradores con niveles elevados de compromiso, son aquellos que poseen elevados niveles de desempeño y productividad, y escasos índices de ausentismo.

A parte de ello, el nivel de compromiso de los colaboradores, nos permite conocer el acuerdo que ellos poseen con las metas y la misión de la organización, su esfuerzo, su disposición y su entrega para cumplirlas, además de permanecer con el deseo de seguir siendo miembro de la institución. Davis y Newstrom (citado en Edel y García, 2007)

Por su parte, Hellriegel y Colbs 1999 (como se citó en Edel y García, 2007), señalan que, las personas que se encuentran comprometidas con la organización, suelen perder poco tiempo en la hora de trabajo, además, suelen enfocarse y dirrigirse más hacia las metas de la empresa, favoreciendo así su productividad.

Así pues, para las empresas, en la medida que el empleado tenga un mayor grado de compromiso con la organización, las probabilidades de abandonarla serán menores (Edel y García, 2007). Es decir, para que los trabajadores de una empresa logren permanecer en ella por

mucho tiempo, es importante que se fortalezca de diversas formas, su compromiso con la organización.

En conclusión, es indispensable contar con colaboradores altamente comprometidos con la organización para alcanzar las metas propuestas, y para ello se deben tomar en cuenta aspectos como comunicación, reconocimientos, apoyo e identificación con la organización y con el supervisor para que el colaborador se sienta implicado con la organización. (Romo-leroux, 2016, p.14)

2.2.2. Motivación Laboral

2.2.2.1. Definición

Definir la motivación en las personas no es sencillo, y en psicología encontramos múltiples teorías que tratan de explicar de qué depende la conducta de un sujeto. Cada autor crea su propio concepto para explicarla.

Robbins y Judge (2013) señalan que la motivación son aquellos procesos impulsores a la dirección, intensidad y persistencia, cuando un individuo hace el esfuerzo para lograr un objetivo. Asimismo, si en general, la motivación está vinculada al esfuerzo para perseguir y alcanzar las diferentes metas que tiene un sujeto, no podemos enfocarnos en otra cosa más que no sea las metas organizacionales, de tal manera que, nuestro interés en el comportamiento relacionado al trabajo, sea evidente.

Para definir a la motivación, Robbins y Judge (2013), toman en cuenta tres elementos básicos: la intensidad, la dirección y la persistencia. Al hablar de la intensidad, nos referimos exactamente a la suma de esfuerzos que alguien hace para lograr algo. Este es el factor del que la mayoría entiende cuando habla de la motivación. No obstante, existen pocas probabilidades

de que la intensidad en nivel elevado, ayude a alcanzar resultados que favorecen el desempeño en la organización, aunque, estas probabilidades aumentan si el esfuerzo del individuo se dirige a un aspecto que favorezca a la empresa. Por lo tanto, es importante tener en cuenta a la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo importante del individuo en sí, es el que está orientado a las metas organizacionales y que es consistente con estas. Finalmente, la persistencia en la motivación, se refiere al tiempo en el que la persona podrá mantener su esfuerzo. Las personas que se encuentran motivadas, se mantiene en una tarea el tiempo suficiente como para lograr acabarla.

Alles (2007) manifiesta que la motivación es el interés que energiza, guía y elige determinadas conductas de manera continua con el fin de alcanzar un objetivo basado en incentivos naturales. Un motivo nace cuando frecuentemente un trabajador piensa en un objetivo; o sea, se refiere al interés reiterado que el individuo presenta, mas no a pensamientos eventuales.

Para que una persona se encuentre motivada debe existir una acción recíproca entre esta y la situación que le rodea. El resultado de esta interacción es lo que define a la motivación; y lo que va a permitir estar o no estar motivado al individuo, es la consecuencia de la interacción entre ellos (Chiavenato, 2000).

De acuerdo a Stoner, Freeman, y Gilbert (1996) la motivación es un factor importante y característico de la humanidad psicológicamente hablando, que influye en el nivel del compromiso que un individuo puede llegar a alcanzar. Para lograr la motivación existen factores que ocasionan, canalizan y le dan sentido a lo que la conducta humana se ve impulsada a ejercer, de modo que se alcance de una manera estar comprometidos.

Maslow (1991) define a la motivación como el impulso que cada persona tiene para cubrir sus necesidades. Mientras que las necesidades primarias se encuentran satisfechas, las necesidades secundarias pasan a ser las más importantes.

González (2008) señala que la motivación es un conjunto complejo de procesos psicológicos que mueven al comportamiento de las personas, direcciona, la intensifica y le da sentido a lo que apunta este comportamiento. La motivación impulsa, mantiene y fortalece el nivel de la conducta y finaliza una vez que se haya alcanzado el objetivo que se ha perseguido.

Para que un sujeto realice sus acciones, debe estar motivado, ya que es el impulso que nos mueve a ejecutar ciertas conductas con el fin de alcanzar un objetivo. Pues Mahillo (1996) asegura que “la motivación es el primer paso que nos lleva a la acción” (p. 18).

Finalmente, se define a la motivación del trabajo como el conjunto de fuerzas internas y externas del colaborador, que lo impulsan a elegir determinadas conductas y actuar según su objetivo. Desde un punto de vista ideal, estas conductas se dirigirán al logro de una meta organizacional” (Newstom, 2007, p. 107).

2.2.2.2. Teorías de la Motivación Laboral

Existen diferentes teorías que explican el desarrollo o la formación de la motivación y nos facilitan los puntos a tomar en cuenta para lograr el mejor desempeño posible de los empleados.

a) Teoría de los Factores de Herzberg

Herzberg (1966) afirma que el comportamiento humano está orientado por dos factores:

- ✓ **Factores de higiene**

Estos factores se encuentran en el ambiente que rodean al trabajador y tienen que ver con las condiciones de su trabajo. Son extrínsecos, puesto que son ajenas al empleado, dependen de las decisiones que toma la empresa y el modo en que esta las administre.

Según Herzberg, antiguamente, los factores de higiene eran utilizados por los dirigentes de las organizaciones, como único medio para motivar o castigar al colaborador. Los incentivos salariales, políticas empresariales y cualquier recompensa externa, eran los mejores recursos considerados por las empresas, para lograr que los colaboradores mejoren considerablemente su producción.

Los factores de higiene según Herzberg son:

- Sueldos y beneficios, y otros incentivos materiales.
- Políticas de organización.
- Relaciones interpersonales.
- Contexto físico del trabajo.
- Vigilancia y supervisión.
- Estatus.
- Seguridad o estabilidad laboral.

Sin embargo, en sus investigaciones, Herzberg descubrió que estos factores, no provocan satisfacción alguna en el trabajador, sin embargo, pueden generar insatisfacción en caso de no ser adecuados o en caso de su ausencia. La presencia de estos factores sólo ayuda a evitar o reducir la insatisfacción en los colaboradores.

✓ **Factores de motivación**

Los factores motivacionales, a diferencia del anterior, son internos a los colaboradores, y están asociados directamente con el contenido del trabajo, con lo que ejecuta el trabajador dentro de la empresa.

Estos factores son propios del colaborador, y están bajo su dominio. Tienen que ver con los sentimientos o la percepción que ellos tienen sobre su crecimiento y su desarrollo dentro de la empresa, así como con el reconocimiento profesional, etc.

Los factores motivacionales según Herzberg son:

- Logros
- Reconocimiento.
- Independencia laboral
- Posibilidad de aumento de las responsabilidades

b) Teoría de las necesidades de David McClelland

McClelland (1989), establece que el individuo tiene tres impulsos básicos que influyen en el comportamiento de los trabajadores en la organización:

➤ **La necesidad de logro**

Se refiere al impulso que posee la persona para destacar en la sociedad, con la intención o necesidad de vencer los desafíos y dificultades para así llevar a cabo las metas planteadas. Una persona que cuente con este perfil, tiende al desarrollo y crecimiento, dándole valor al logro en sí, sin importar las recompensas que esto podría generar (McClelland, 1989, p.87).

➤ **La necesidad de poder**

El poder hace referencia a un tipo de relación que de manera general es desigual o asimétrica, ya que, este enfoque significa poseer, a la vez la dominación y la resistencia (citado en Del Castillo y Bojórquez, 2010).

En esta necesidad, Del Castillo y Bojórquez (2010) expresan que, si nos referimos de manera estricta a la dominación, imponerse a los demás es la necesidad principal que surge de este aspecto; igualmente la resistencia, consiste en la oposición a una determinada dominación. Ambos conceptos, indican que aquel que salga ganador, posee mayor poder, bien sea el que resista o el que domine.

A su vez, Soria Romo 2003 (citado en Del Castillo y Bojórquez, 2010), señala que, el principal papel que ejerce el poder en las personas, es el de la resolución de conflictos, la conciliación de los intereses y el velar por los equilibrios dentro de la organización. Las personas que poseen esta necesidad, siempre intentan dominar las situaciones imperantes. Y de esta necesidad, es que se origina la dependencia con diferentes niveles de autonomía relativa.

Así pues, existirán personas que aprovechan sus capacidades de influir en sus compañeros de trabajo con el fin de conseguir cambios en determinados aspectos de la organización o en aspectos de interés personal (Del Castillo y Bojórquez, 2010).

Generalmente, las personas con necesidad de poder, en las organizaciones, buscan un cargo que requiera liderazgo dentro de ellas, son organizados y a veces

argumentativos, muy activos, exigentes y en ocasiones obstinados (Terry y Franklin 2005, citado en Del Castillo y Bojórquez, 2010). Además, Para personas con este perfil, el estar en un cargo donde él pueda ser muy influyente, sería la recompensa ideal o de mayor prioridad para él, es más importante incluso, que el pago económico (Del Castillo y Bojórquez, 2010).

➤ **La necesidad de afiliación**

Surge de la necesidad de formar parte de algún grupo, el cual conduce al sujeto a relacionarse con los demás. Las personas con elevado nivel de este impulso, tienden a desempeñar exitosamente en puestos de relaciones industriales, públicas, humanas, etc., a causa de su fuerte necesidad de crear nuevas amistades (Del Castillo y Bojórquez, 2010).

c) Jerarquía de necesidades de Maslow

De acuerdo con A. Maslow (citado por Newstrom, 2007), cada una de las necesidades humanas poseen fuerzas diferentes, y adquieren una importancia progresiva en una secuencia predecible, pero relativamente fluida. En cuanto las necesidades primarias son satisfechas, las secundarias se convierten en las necesidades más importantes para el individuo.

La jerarquía de necesidades según Maslow se agrupan en cinco niveles.

- **Necesidades fisiológicas:** Estas necesidades son inherentes al sostén de la vida y la sobrevivencia de cada persona. Básicamente son el hambre, la sed, el abrigo, sexo y otras de carácter orgánico.
- **Necesidades de seguridad y certidumbre:** Se refieren a las necesidades de defensa y protección frente a los peligros de carácter físico y psicológico; también tienen que ver

con la inexistencia de los daños físicos y con el temor de perder propiedades, comida y/o refugio. La satisfacción de estas necesidades, asegura que las primarias, estarán satisfechas tanto tiempo como sea posible.

- **Necesidades de pertenencia y sociales:** Seres sociales es lo que los humanos somos por naturaleza, por lo tanto, las personas tienen la necesidad de pertenecer, es decir, formar parte de otros o ser aceptados por ellos. Estas necesidades aluden a lo afectivo, la pertenencia y la participación social.
- **Necesidades de estima y estatus:** Cuando las personas comienzan cubrir sus necesidades de pertenencia, pasan a buscar la apreciación de sí mismo, así como la de los demás. Estas necesidades generan satisfacciones de prestigio, poder, estatus y autoconfianza.
- **Necesidades de autorrealización y satisfacción:** En la jerarquía de necesidades planteada por Maslow, esta se ubica en la última de todas, y se relaciona con lo que el sujeto es capaz de lograr, potencializando y aprovechando sus talentos y sus conocimientos

A esta jerarquía, Newstrom (2007), los divide e interpreta en las siguientes secciones:

➤ **Necesidades de orden inferior:** Existen 2 niveles de orden inferior:

Son parecidas a las necesidades primarias.

- Las del primer nivel son las necesidades de alimento, agua, aire y sueño (necesidades fisiológicas-supervivencia básica).
- Las del segundo nivel se refieren a la seguridad (corporal y económica), como prevenir que el lugar de trabajo sea peligroso, o conseguir que no exista destitución o una jubilación favorable.

- **Necesidades de orden superior:** Existen 3 niveles del orden superior:
- Las del tercer nivel son las necesidades del amor, del sentido de pertenencia e inserción en la sociedad laboral (básicamente las amistades y su relación en el ámbito de trabajo).
 - Las del cuarto nivel son las necesidades de autoestima y estatus, las cuales hacen referencia a la aceptación, el aprecio y la valoración de sí mismo, así como la competencia. La competencia proviene de la ejecución de tareas competentes, y el estatus proviene de la confianza que otros tienen sobre uno.
 - La del quinto nivel se refiere a la necesidad de autorrealización, que es lograr ser todo aquello de lo que uno es capaz, empleando las propias capacidades adquiridas e innatas, con la combinación de valores y propósitos, potencializando así el talento hasta lo máximo que se pueda llegar.

En esencia, Newstrom (2007), refiere que:

El modelo jerárquico de las necesidades de Maslow, muestra que las personas poseen necesidades por satisfacer. Sostiene además que, una vez que estas se han satisfecho, dejan de ser tan importantes como aquellas que aún no se han cubierto. Los empleados encuentran más interés por lo que buscan en el presente, que por obtener más de aquello que ya la tienen. Por lo tanto, si hablamos de un motivador fuerte, ya no sería aquella necesidad que en el presente se encuentra plenamente satisfecha. (p.112)

2.2.2.3. Formación de la Motivación Laboral

Madrigal (2009) expone que:

El proceso de formación de la motivación laboral en los empleados, presenta una inclinación piramidal. Esto se explica en que un deseo es generado por una necesidad, y para que ello pueda lograrse, y aunque en algunas ocasiones pueden crear polémicas o disputas, es sumamente importante fijar estrategias y acciones. Un directivo que es capaz de motivarse por sí mismo ante estas confusiones, para él resulta ser un generador de retos.

a) Como motivar a los empleados:

La motivación es un tema complicado de abordar para los colaboradores, y frente a ello, muchas corrientes se han pronunciado. Sin embargo, de acuerdo a las respuestas de los empleados frente a la pregunta de cómo podrían ser motivados, ellos aseguran encontrar gran impulso en las recompensas y reconocimientos económicos. Esta forma económica de motivar a los trabajadores, funciona, aunque resulta imposible que las empresas den motivaciones económicas ilimitadas, ya que los colaboradores relacionarán a fechas específicas con una recompensa, llegando a ser un estímulo de doble filo, pues, al dejar de proporcionarles esto, los colaboradores, reaccionarán inmediatamente, porque estos consideran que es un derecho que pueden exigir a la organización (Madrigal, 2009).

En el occidente de México, frente a unos estudios que se han realizado, descubrieron que no todos los colaboradores tienen las mismas formas de lograr estar motivados, cada uno posee maneras diferentes. Madrigal y Arechavala, descubrieron que valorar el trabajo que realizan los colaboradores, es lo que logra motivarlos, aunque las

empresas se encuentran más enfocadas por ofrecerles incentivos de otras índoles que valorar su empeño en la función de su labor (Madrigal, 2009).

b) Estrategias para motivar al personal

Una propuesta diferente, sugiere a las empresas a establecer condiciones en las que las personas que trabajan en ella, perciban retos continuos y así puedan progresar a nivel profesional. Como en muchos modelos, una de las debilidades en esta postura es que los colaboradores de las organizaciones sienten que consiguen desarrollo solo si ven resultados específicos en lo que realizan. El proceso de trabajo con la participación y el entusiasmo que tengan los trabajadores en ello, está relacionado con su motivación, sin obviar o darle poca importancia a una comunicación continua con la organización. Por ello, es indispensable que el directivo cuente con un claro conocimiento de la realidad de la empresa, el establecimiento de expectativas, estrategias y objetivos apropiados y razonables (Madrigal, 2009).

Del mismo modo, Madrigal (2009) expone que es trascendental tener conocimiento acerca de que la motivación que poseen los trabajadores de una organización se debe abordar desde el proceso de trabajo, desde los objetivos que se han conseguido en la empresa y la recompensa que finalmente reciben. Por ello, sugiere que tengamos en cuenta las siguientes pautas:

- Desarrollar procedimientos administrativos eficientes, que cuenten con normas de conductas transparentes determinadas por la organización, y con esto, poder tener con claridad los posibles comportamientos del empleado frente a reconocimientos, promociones y amonestaciones.

- Expresar con exactitud y claridad los periodos de los proyectos a desarrollar, haciendo prevalecer de esta manera y en todo momento la verdad, ya que los trabajadores, desean siempre saber claramente lo que las empresas quieren o esperan de ellos, y a la vez lo que ellos pueden esperar de la misma.
- Las personas, naturalmente poseen deseos de colaborar para efectuar las cosas de la mejor manera posible. Y una de las mejores formas de motivar a los colaboradores, es crear actividades que desafíen y estimulen su energía e intereses, de tal manera que haya razones para reconocer sus logros y a la vez, encarar los fallos en su labor. Por ello, es sumamente importante que se facilite herramientas idóneas para que afronten los retos que la empresa o el cargo, le exige.
- Los valores son compartidos por las empresas y sus trabajadores, y esto se ve necesario en toda organización, ya que al coincidir con los tipos de valores que predominan en ellos (justicia, generosidad, honestidad, responsabilidad), los colaboradores logran tener un grado importante de identificación emocional con la empresa y pueden conseguir y conservar el compromiso para con ella.

c) Lo que motiva al directivo

En este aspecto, Madrigal (2009) afirma que los líderes o los directivos empresarios poseen motivadores internos y externos como todos los colaboradores de las organizaciones. En relación a los reconocimientos y premios o recompensas para un profesional, se considera que el dinero no es una de sus prioridades o se

encuentra en la parte baja de la misma, ya que su remuneración es buena, de tal manera que, para él lo más importante vendría a ser las expectativas profesionales.

Sin embargo, según Díaz, 2007 (citado en Madrigal, 2009) no sólo lo económico o material son las motivaciones que se dan a largo plazo y repercuten en el rendimiento del trabajador, sino también aquellas que generan crecimiento por retos y aquellas que exigen su mayor progreso del profesional.

La labor del directivo, se centra en el factor motivacional, con un objetivo de doble dirección, básicamente por lograr que un grupo en la empresa, esté concentrado o enfocado en las metas de la organización, y seguidamente por la intención de cubrir sus propias necesidades profesionales, oportunidades de mejora, progreso y reconocimientos por su labor y responsabilidades (Madrigal, 2009).

Para mejorar la motivación humana, de acuerdo a Alles (2007) debemos conocer y tener en cuenta la importancia de los siguientes aspectos:

- Esto tiene que ver con el puesto que el colaborador ocupa dentro de la organización. Asegurarse de que este sea el indicado para cubrirla, de acuerdo a sus conocimientos, capacidades y competencias. Esto favorece en gran medida tanto al empleador como al empleado, aunque en la mayoría de las organizaciones, no se lleva a la práctica (Alles, 2007).
- Valorar en todo momento las necesidades que las organizaciones y las personas poseen, de tal manera que se consiga cubrirlas. Y para lograr lo mencionado, es necesario contar con un plan de descripción de puestos y un modelo de

competencias actuales, adecuado a las necesidades de la empresa; asimismo, es sumamente importante que, a continuación, se ejecute una apropiada evaluación para conocer las habilidades y capacidades del empleado y determinar si es el indicado o no, para asumir el cargo. Si al concretar esta adecuación de trabajador/puesto, se determina que no es la indicada, la organización tendrá la obligación de elaborar una adecuada programación de sus recursos humanos, con el fin de lograrlas. Y si, por lo contrario, al determinar que esta adecuación es la indicada, tanto los empleados como la organización, se encontrarán con sus necesidades satisfechas (Alles, 2007).

- Por último, pero no por ello de menor importancia, para acrecentar la motivación en las personas, es sumamente importante selecciones y se ponga en acción los premios y los castigos en la empresa, a través de un proceso apropiado de evaluación del rendimiento de los empleados que nos permita estimar y premiar la gestión de las personas (Alles, 2007).

2.2.2.4. Importancia de la Motivación Laboral

Terry y Franklin, 2005 (como se citó en Del Castillo y Bojórquez, 2010) refieren que, de manera general, al encontrar actividades o tareas retadoras, un ambiente laboral agradable y al disfrutar por lo que realizan en sus trabajos, normalmente, los trabajadores dan lo mejor de ellos y ejecutan sus labores con entusiasmo.

Del Castillo y Bojórquez (2010) menciona que, un sujeto que alcanza un objetivo, sabe que experimentará una satisfacción positiva, y cada vez que este quiera volver a experimentarlo, se encontrará motivado a repetir determinada conducta que le condujo a sentir esta satisfacción.

La motivación de los trabajadores se evidencia en el resultado de su desempeño, ya sea en la mejoría de su productividad, el logro de sus objetivos, y/o en la eficiencia de sus distintas labores (Del Castillo y Bojórquez, 2010).

Debemos tener siempre en cuenta que la voluntad para mantener a los trabajadores motivados, debe ser constante, pues las personas poseen diferentes comportamientos según sea el contexto, a causa de las dinámicas de trabajo y las características propias del ser humano, por lo tanto, no hay que abandonar las intenciones y el esfuerzo de motivarlos permanentemente (Del Castillo y Bojórquez, 2010).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Compromiso organizacional

Meyer & Allen (1997) definieron al compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza el vínculo que poseen los colaboradores con la empresa, la cual presenta consecuencias en las decisiones para abandonarla o continuar en ella. Este constructo de concepto multidimensional, consta de tres dimensiones, las cuales están estrechamente relacionadas a las decisiones que toman los empleados, para renunciar a la empresa o continuar en ella; estas dimensiones son: afectivo, continuo y normativo.

2.3.2. Motivación laboral

Es el resultado influenciado por factores de satisfacción e insatisfacción (bifactorial) en el trabajador, el cual orienta su comportamiento en situaciones laborales. Frederick Herzberg (1959).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 3: *Nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.*

Nivel de Compromiso Organizacional	n_o	%
Bajo	31	34.4
Medio	32	35.6
Alto	27	30.0
Total	90	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

En la tabla 3, se observa que un 34.4% de los trabajadores de la empresa de servicio de limpieza y mantenimiento general Trujillo, presenta un nivel bajo en compromiso organizacional, 35.6% nivel medio y 30.0% presenta un nivel alto.

Tabla 4: Nivel de compromiso organizacional por dimensiones en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.

Nivel de Compromiso Organizacional por Dimensiones		n _o	%
Afectivo	Bajo	31	34.4
	Medio	29	32.2
	Alto	30	33.3
Continuo	Bajo	33	36.7
	Medio	34	37.8
	Alto	23	25.6
Normativo	Bajo	35	38.9
	Medio	25	27.8
	Alto	30	33.3
Total		90	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Conforme se aprecia en la tabla 4, en el resultado de la dimensión afectivo de compromiso organizacional el 34.4 % de los trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento general Trujillo, presenta un nivel bajo, 32.2% nivel medio y 33.3% nivel alto; en la dimensión continuo el 36.7% presenta un nivel bajo, 37.8% nivel medio y 25.6% un nivel bajo, mientras que en la dimensión normativa 38.9% de los trabajadores muestran un nivel bajo, 27.8% nivel medio y un 33.3% un nivel alto.

Tabla 5: *Nivel de motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.*

Nivel de Motivación Laboral	no	%
Bajo	24	26.7
Medio	21	23.3
Promedio	23	25.6
Alto	22	24.4
Total	90	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

Según la tabla 5, el 26.7 % de los trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento general Trujillo, presenta un nivel bajo en motivación laboral, el 23.3 % nivel medio, 25.6% nivel promedio, mientras que un 24.4 % presenta un nivel alto.

Tabla 6: Nivel de motivación laboral por dimensiones en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.

Nivel de Motivación Laboral por Dimensiones		n _o	%
Intrínseco	Bajo	29	32.2
	Medio	16	17.8
	Promedio	28	31.1
	Alto	17	18.9
Extrínseco	Bajo	27	30.0
	Medio	18	20.0
	Promedio	23	25.6
	Alto	22	24.4
Total		90	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

En la tabla 6, se observa que el 32.2% de los trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento general Trujillo, presenta un nivel bajo en la dimensión intrínseca de motivación laboral, 17.8% nivel medio, 31.1% nivel promedio y 18.9% nivel alto, mientras que en la dimensión extrínseca un 30.0% presenta nivel bajo, 20.0% nivel medio, 25.6% promedio y un 24.4% se ubica en el nivel alto.

Tabla 7: *Correlación del nivel de compromiso organizacional y nivel de motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.*

		Motivación Laboral
Compromiso Organizacional	Correlación de spearman	0.391**
	Probabilidad	0.000
	Significancia	Altamente Significativo

Fuente: Información obtenida de los test

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*****. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

En la **tabla 7** que, al correlacionar el nivel de Compromiso Organizacional y el nivel de Motivación Laboral, se obtuvo una correlación de spearman de 0.391 con probabilidad 0.000, siendo altamente significativo y positiva.

Tabla 8: *Contrastación de hipótesis - prueba de correlación de Spearman entre motivación laboral por dimensiones y compromiso organizacional en la dimensión afectivo de los trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.*

Compromiso Organizacional en la Dimensión		Dimensiones de la Motivación Laboral	
		Intrínsecos	Extrínsecos
Correlación de spearman		0.089	0.424**
Afectivo	Probabilidad	0.403	0.000
	Significancia	No significativa	Altamente significativo

Fuente: Información obtenida de los test

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*****. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8, al correlacionar la dimensión afectiva de compromiso organizacional con la dimensión intrínseca de motivación laboral, se obtuvo una correlación de spearman de 0.089 con probabilidad 0.403 siendo no significativo y no habiendo correlación entre ambas. Por otro lado, el compromiso organizacional en la dimensión afectivo con el factor extrínseco de motivación laboral, se obtuvo una correlación de spearman de 0.424 con probabilidad 0.000 siendo altamente significativo y positiva.

Tabla 9: *Contrastación de hipótesis - prueba de correlación de Spearman entre motivación laboral por dimensiones y compromiso organizacional en la dimensión continuo de los trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.*

Compromiso Organizacional en la Dimensión		Dimensiones de la Motivación Laboral	
		Intrínsecos	Extrínsecos
Continuo	Correlación de spearman	0.087	0.167
	Probabilidad	0.417	0.116
	Significancia	No significativa	No significativa

Fuente: Información obtenida de los test

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

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

La tabla 9 que, al correlacionar la dimensión continua del compromiso organizacional con la dimensión intrínseca de la motivación laboral, se obtuvo una correlación de spearman de 0.087 con probabilidad 0.417 no significativo y no habiendo correlación entre ambas. Por otro lado, en la dimensión continua de compromiso organizacional con el factor extrínseco de motivación laboral, se obtuvo una correlación de spearman de 0.167 con probabilidad 0.116 siendo también, no significativo y no habiendo relación entre ambas.

Tabla 10: *Contrastación de hipótesis - Prueba de correlación de Pearson entre motivación laboral por dimensiones y compromiso organizacional en la dimensión normativo de los trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.*

Compromiso Organizacional en la Dimensión		Dimensiones de la Motivación Laboral	
		Intrínsecos	Extrínsecos
Normativo	Correlación de pearson	0.061	0.329**
	Probabilidad	0.568	0.002
	Significancia	No significativa	Altamente significativo

Fuente: Información obtenida de los test

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*****. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

En la **tabla 9** que, al correlacionar la dimensión normativa del compromiso organizacional con dimensión intrínseca de la motivación laboral, se obtuvo una correlación de spearman de 0.061 con probabilidad 0.568 siendo no significativo y no habiendo correlación entre ambas. En la dimensión normativa del compromiso organizacional con la dimensión extrínseca de la motivación laboral, se obtuvo una correlación de spearman de 0.329 con probabilidad 0.002 siendo altamente significativo y positiva.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

La motivación laboral y compromiso organizacional son temas de gran importancia para las organizaciones en este mundo moderno, con una sociedad exigente. Por ello, es trascendental, fortalecer el valor de la motivación dentro de las organizaciones, ya que tiene un gran impacto en el nivel del compromiso sobre los trabajadores, que ayudarán con el logro de objetivos planteados dentro de la empresa. De igual manera, el compromiso organizacional es fundamental en una empresa, puesto que tiene un gran impacto en el comportamiento de los colaboradores, logrando que éstos den mejores resultados en relación a las metas y objetivos planteadas por la organización, así como a los objetivos del sujeto, reflejándose en el buen desempeño y productividad, la calidad en los servicios brindados, la lealtad de sus clientes y la seguridad; es decir, la rentabilidad empresarial.

En tanto, después de realizar el análisis estadístico de los instrumentos aplicados, en el presente capítulo, discutiremos los resultados de la investigación, con el fin de comprobar las hipótesis generales y específicas establecidas, las cuales nos permitirán determinar si existe relación entre compromiso organizacional y motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general, Trujillo. Para ello, se han analizado cada una de las variables y sus respectivos indicadores:

Para empezar, en los resultados de la **tabla 3**, referente al nivel de compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, se observa que las diferencias entre los niveles son poco significativas, pues se obtuvieron puntajes similares, sin embargo, cabe resaltar la existencia de una leve predominancia en los resultados del nivel medio con 35.6 %, lo que significa que la mayoría de los trabajadores, tienen una relación con alto nivel de apego, donde el individuo siente

obligación y lealtad para con la organización. Este constructo, se ve afianzado por Meyer y Allen, (1997), quienes indican que este estado psicológico, influye en la decisión de continuar en la organización o dejarla. Además, Ayensa y González (2007), refuerza lo anterior, definiendo al compromiso organizacional como “la fuerza con la que los empleados se vinculan a una empresa”. Del mismo modo, Mori (2018), en su investigación sobre el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chiclayo, concluyó que, “el grado de compromiso organizacional de la empresa, es un porcentaje medio”, coincidiendo con los resultados arrojados de la presente investigación. Asimismo, Zurita et al. (2014), en su investigación sobre el compromiso y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada, concluyeron que “el nivel de compromiso de la muestra de trabajadores, de acuerdo con el resultado de la investigación, es medio”. Por su parte, De la Puente (2017), en su investigación del compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo, concluyó que “el personal administrativo de la institución investigada presenta en un 53% nivel medio en el compromiso organizacional general.

Conforme se aprecia la **tabla 4**, concerniente al nivel de compromiso organizacional por dimensiones en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, en la **dimensión afectiva**, el nivel predominante es el nivel bajo con 34.4%, lo cual significa que la mayoría de los trabajadores, presenta una relación de poca intensidad con la organización, donde estos, no se involucran ni sienten identificación con la empresa. En la **dimensión continua** el 37.8% de trabajadores, obtuvieron un nivel medio, siendo este el nivel el que sobresale entre los otros, lo que significa que, la mayoría de los trabajadores, tienen una relación intensa con la empresa, donde estos individuos sienten haber hecho inversiones en la organización y consideran mediamente factible alcanzar otras alternativas al abandonarla.

Mientras que, en la **dimensión normativa**, la mayor proporción de la población presenta nivel bajo con 38.9%, evidenciando que la mayoría de los trabajadores, tienen una relación de poca intensidad con la institución, donde estos individuos no sienten obligación, lealtad ni identificación con la empresa, así como ningún costo al abandonarla. Tales constructos, se basan en la teoría de Meyer y Allen, (1997), quienes, manifiestan que el compromiso organizacional, es un concepto multidimensional, que comprende tres dimensiones, las cuales están estrechamente relacionadas a la toma de decisiones para dejar de pertenecer o seguir como miembro de una organización. Asimismo, estos resultados se corroboran con el estudio realizado por Abanto (2017), quién investigó el compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, concluye que, “en el compromiso organizacional a nivel general y por dimensiones, de la población estudiada, existe una predominancia en el nivel bajo con porcentajes de entre 37.7% y 47.0%”.

Según la **tabla 5**, referente al nivel de motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, esta variable no presenta niveles significativamente predominantes, no obstante, se observa que la mayor proporción de la población, poseen bajos niveles de motivación en su trabajo con el 26.7 %, el cual se manifiesta en su despreocupación para cumplir con su labor en base a las normas de la empresa, y no tiende a involucrarse en los objetivos de la misma. Este constructo es afianzado por Chiavenato (2000), quién refiere que la motivación “implica provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, pues cuanto más motivados esté el sujeto, más directamente se encaminará a alcanzar lo requerido por la empresa y lo impulsará a conseguir un buen desarrollo profesional y personal, contribuyendo a la organización con eficiencia”. Por su parte, Stoner, Freeman y Gilbert (1996), refuerza que, “la motivación es como nuestro motor, o sea, que, en la medida que las personas consigan estar motivadas, estos trabajarán de manera óptima, en caso contrario, funcionarán con

insuficiencia”, pues como manifiesta Mahillo (1996), la motivación es “el primer paso que nos lleva a la acción”. Estos resultados, se relacionan con el estudio de Arce y Cornelio (2016), quienes investigaron sobre la relación entre la motivación y compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, de Cajamarca, y concluyeron que, más de la mitad de los trabajadores (75%) de dicha universidad, cuenta con una motivación laboral baja, evidenciando que estos, poseen un nivel bajo de fuerza y persistencia para lograr los objetivos planteados. Asimismo, estos resultados concuerdan con la investigación de Sáenz (2014), quien realizó el estudio del clima y motivación laboral en instituciones educativas de Miramar – Alto Salaverry, concluyendo que, “el nivel de motivación laboral es “Medio-bajo” para un 75.5% de los encuestados. Asimismo, Queipo y Useche (2002), en su estudio del desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria, de Venezuela, indica que, los recursos de gestión humana son escasos o insuficientes para que los colaboradores ejecuten sus tareas en el trabajo, por ello, en el área de mantenimiento, el personal posee un bajo rendimiento, generando que sus funciones correspondientes, se desarrollen de manera ineficaz.

En la **tabla 6**, concerniente al nivel de motivación laboral por dimensiones en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, se observa que el 32.2% de los trabajadores, siendo este la mayoría, presenta un nivel bajo en la dimensión **intrínseca** de motivación laboral, lo cual significa que la mayor parte de la población, no se siente identificado con la visión y misión de la empresa, preocupándose solo por la ejecución de su trabajo. Mientras que, en la dimensión **extrínseca**, un 30.0% presenta nivel bajo, esta predominancia revela que la mayoría de los trabajadores de la organización, no cuentan con un ambiente laboral propicio para el buen desarrollo de sus competencias, impidiendo su desarrollo profesional. Esta explicación se basa en la teoría de los factores de Herzberg (1959),

quien asegura la existencia de dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano: Factores higiénicos o extrínsecos, que están relacionados con la insatisfacción, y una consideración desagradable sobre el trabajo, pues tradicionalmente, si se quería lograr que los integrantes de la organización se empeñara más en su labor, se veía altamente necesario recurrir a estímulos externos a ellos, a cambio de su trabajo; y los Factores motivaciones o intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Asimismo, Madrigal (2009) afirma que, “los líderes o los directivos empresarios poseen motivadores internos y externos como todos los colaboradores de las organizaciones. Sin embargo, no sólo lo económico o material son las motivaciones que se dan a largo plazo y repercuten en el rendimiento del trabajador, sino también aquellas que generan crecimiento por retos y aquellas que exigen su mayor progreso del profesional.”. Por otro lado, estos resultados, son corroborados con el estudio de Sum (2015), en su estudio sobre la motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, de Guatemala, concluyó que, “en relación a la motivación de la población que estudió, al ser reconocidos o recibir recompensas por su óptimo rendimiento en la empresa, se sienten contentos y, logran que este desempeño, mejore cada vez más. De igual manera, Vásquez (2013), en su investigación sobre factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico de Chiclayo, concluyó que, el salario (76.2%) y el escaso reconocimiento (81.2%) a los trabajadores de la organización por parte de la dirección del centro investigado en los dos últimos años, son los factores principales para la motivación que repercuten en el comportamiento de los trabajadores de esta institución.

Estos datos demuestran que tanto el salario, como los factores internos, pueden influir de manera positiva o negativamente, de acuerdo al caso, en el comportamiento del personal, y por ende en sus resultados.

Una vez establecidos los niveles del compromiso organizacional y de la motivación laboral, así como de sus respectivas dimensiones, se procede a responder al objetivo de la presente investigación:

De acuerdo a **la tabla 7**, se acepta la hipótesis general de la investigación que afirma la existencia de la relación entre el compromiso organizacional y la motivación laboral en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, ya que se obtuvo una correlación de spearman de 0.391 con probabilidad 0.000, siendo altamente significativa y positiva, esto nos demuestra que los trabajadores se identifican y se involucran con sus organizaciones, y se disponen a continuar trabajando en ellas, en la medida que estos se encuentren retroalimentados constantemente por sus buenas labores, lo cual les genera una satisfacción personal y/o profesional, desarrollando sus potencias en un ambiente organizacional propicio para su progreso. Lo que quiere decir que, mientras más alto sea su nivel de compromiso organizacional, mayor será su nivel de motivación laboral, y viceversa. Este estudio se corrobora con Stoner, Freeman, y Gilbert (1996), quienes señalan que “la motivación es un factor importante y característico de la humanidad, psicológicamente hablando, que influye en el nivel del compromiso que un individuo puede llegar a alcanzar. Asimismo, el resultado obtenido, se apoya en el estudio realizado por García y Gonzales (2018), quienes, en su investigación sobre la motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, concluyeron que, “existe una relación positiva considerable, directa y significativa en la motivación laboral y el compromiso organizacional en dichos trabajadores. Esto significa que, mayor será la percepción del compromiso del

colaborador, en la medida que su motivación aumente, y si esta motivación llegara a disminuir, también el compromiso se vería afectado”. Del mismo modo, Pacheco (2017), quién también investigó sobre la motivación laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, concluyó que, “en el análisis correlacional de escala motivación laboral y compromiso organizacional, ambas variables guardan relación, dado que, el nivel de significancia fue estadísticamente significativo positivo de moderada intensidad. Por su parte, Arce y Cornelio (2016), en su estudio sobre la relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, de Cajamarca, concluyeron que, “existe una correlación moderada y significativa entre la motivación laboral general y el compromiso organizacional general de los colaboradores; lo cual significa que, mientras posean mayor motivación en la empresa, mayor compromiso organizacional poseerán los empleados.

En la **tabla 8**, se niega la hipótesis específica que afirma la existencia de la relación entre la dimensión del compromiso organizacional afectivo y el factor de motivación laboral intrínseca en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, puesto que se obtuvo una correlación de spearman de 0.089 con probabilidad 0.403 siendo no significativo y no habiendo correlación entre ambas, lo que demuestra que, la unión emocional de los empleados con la organización, sintiéndose identificados con la misma, no depende de que el trabajador se encuentre satisfecho con el cargo y las tareas que ejecuta, o con el deseo de crecer y desarrollarse personal y/o profesionalmente. Es decir que, el compromiso organizacional afectivo, no asegura una motivación laboral intrínseca, y viceversa. Este resultado es respaldado por Ramírez (2017), quién investigó sobre el compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios

de agua potable, región callao, quien concluyó que, “no existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la motivación laboral de sus trabajadores”. Sin embargo, al corroborar la presente hipótesis con la teoría de Meyer y Allen (1991), evidentemente, no coinciden con nuestros resultados obtenidos, ya que estos autores refieren que, “el compromiso afectivo está asociada al deseo, y hace referencia al vínculo afectivo que los colaboradores establecen con la organización a la que pertenecen al conseguir satisfacer sus necesidades, básicamente psicológicas, y al ser atendidas, por la organización, todo o la mayoría de aquello esperaban. Por lo tanto, estos colaboradores gozan por pertenecer a la organización.”. Así también, los estudios de Arias, Varela, Loli y Quintana (2003), contradicen los resultados alcanzados en nuestra investigación, dado que estos autores, encontraron que, en el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo, incluye aspectos relacionales, reconocimientos y retos, que permiten mantener motivado al colaborador. Por su parte, Pedroza (2007), quien realizó su investigación en trabajadores públicos de una empresa de Caracas, evidencia que, “a mayor asertividad en la motivación al logro, mayor es el compromiso afectivo con la empresa y la permanencia en la misma”, y De la Puente (2017), quien investigó sobre el compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo, concluyendo que, “el compromiso afectivo posee una relación pequeña y no significativa con las sub escala de la motivación de logro, demuestran lo contrario a los resultados de nuestra investigación.

Por otro lado, se acepta la hipótesis específica de que existe relación entre la dimensión del compromiso organizacional afectivo y el factor de motivación laboral extrínseca en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, el cual significa, que la unión emocional de los empleados con la organización y la identificación con la misma, debido a la valoración, apoyo y beneficios recibidos, dependen de factores

externos vinculados con las condiciones físicas y ambientales de su trabajo, el salario y beneficios sociales que recibe, el tipo de dirección o supervisión, el estatus y el clima de relaciones entre la empresa y el colaborador, es decir que, en la medida que el compromiso organizacional afectivo mejorara, también lo haría la motivación laboral extrínseca, y si fuese al contrario, ambos empeorarían. Este resultado se corrobora con la investigación de Soria (2019), quien realizó el estudio del compromiso organizacional y la motivación laboral en docentes de tres instituciones educativas por convenio del distrito de San Juan de Lurigancho, concluyendo que, “existe relación significativa, directa y débil entre el compromiso afectivo y la dimensión de la necesidad de afiliación de la motivación laboral en los docentes”.

Por otro lado, en **la tabla 9**, se niega la hipótesis específica que afirma la existencia de la relación entre la dimensión del compromiso organizacional continuo y el factor de motivación laboral intrínseca en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, ya que se obtuvo una correlación de spearman de 0.087 con probabilidad 0.417 no significativo y no habiendo correlación entre ambas, lo que significa que, la decisión de continuar en la empresa por sentir haber hecho grandes inversiones en ella y resultándole difícil alcanzar otras alternativas fuera de la organización, no depende de que el trabajador se encuentre satisfecho con el cargo y las tareas que ejecuta, o con el deseo de crecer y desarrollarse personal y/o profesionalmente. Es decir que, el compromiso organizacional continuo, no asegura una motivación laboral intrínseca, y viceversa.

Del mismo modo, se niega la hipótesis específica que afirma la existencia de la relación entre la dimensión del compromiso organizacional continuo y el factor de motivación laboral extrínseca en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, dado que, se consiguió una correlación de spearman de 0.167 con probabilidad 0.116 siendo también, no significativo y no habiendo relación entre ambas, es decir que, la decisión

de continuar en la empresa por sentir haber hecho grandes inversiones en ella y resultándole difícil alcanzar otras alternativas fuera de la organización, no se relaciona con factores externos vinculados con las condiciones físicas y ambientales de su trabajo, el salario y beneficios sociales que recibe, el tipo de dirección o supervisión, el estatus y el clima de relaciones entre la empresa y el colaborador. Es decir que, el compromiso organizacional continuo, no asegura una motivación laboral extrínseca, y viceversa.

En términos generales, la dimensión continua del compromiso organizacional, no tiene correlación con las dimensiones intrínseca y extrínseca de la motivación laboral, corroborándose con el estudio realizado por Arce y Cornelio (2016), quienes realizaron el estudio sobre la relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, de Cajamarca, concluyeron que, “en lo referido al compromiso de continuidad, no se encontró una correlación significativa con los factores higiénicos y motivacionales”. Por su parte Ramírez (2017), quién investigó sobre el compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, región callao, concluyendo que, “no existe relación significativa entre el compromiso de continuidad o conveniencia y la motivación laboral de los empleados y obreros de la empresa”. No obstante, Pérez (2014), contradice estos resultados, afirmando que, los trabajadores que esperan recompensas externas, presentan puntajes altos en torno al alto costo de tiempo y esfuerzo presentes si dejan la organización.

En la **tabla 10**, se niega la hipótesis específica que afirma la existencia de la relación entre la dimensión del compromiso organizacional normativo y el factor de motivación laboral intrínseco en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, puesto que, se obtuvo una correlación de spearman de 0.061 con probabilidad 0.568 siendo no significativo y no habiendo correlación entre ambas, lo que demuestra que, el

sentimiento de obligación por parte del trabajador de permanecer dentro de la organización y la creencia de ser leal por recibir ciertas prestaciones (capacitaciones, pago de colegiaturas, etc.) o beneficios, son totalmente independientes a que el trabajador se encuentre satisfecho con el cargo y las tareas que ejecuta, o con el deseo de crecer y desarrollarse personal y/o profesionalmente. Es decir que, el compromiso organizacional normativo, no asegura una motivación laboral intrínseca, y viceversa. Este resultado es semejante al estudio realizado por Vega (2017), sobre la motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, concluyendo que, “no existe relación, entre motivación laboral y la dimensión normativa del compromiso organizacional en dichos colaboradores”.

Finalmente, se acepta la hipótesis específica que afirma la existencia de la relación entre la dimensión del compromiso organizacional normativo y el factor de motivación laboral extrínseco en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, ya que, se obtuvo una correlación de spearman de 0.329 con probabilidad 0.002 siendo altamente significativa y positiva, esto significa que, el sentimiento de obligación por parte del trabajador de permanecer dentro de la organización y la creencia de ser leal por recibir ciertas prestaciones (capacitaciones, pago de colegiaturas, etc.) o beneficios, depende de los factores externos vinculados con las condiciones físicas y ambientales de su trabajo, el salario y beneficios sociales que recibe, el tipo de dirección o supervisión, el estatus y el clima de relaciones entre la empresa y el colaborador. Es decir, a mayor compromiso organizacional normativo, mayor será la motivación laboral extrínseca de los trabajadores, y viceversa. Este resultado coincide con el estudio de Arce y Cornelio (2016), quienes realizaron el estudio sobre la relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, de Cajamarca, y concluyeron que, “existe

correlación entre el factor de higiene de la motivación laboral y el componente normativo del compromiso organizacional”.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ❖ En el **nivel general del compromiso organizacional** en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, predomina un nivel medio, expresado en un 35.6%.
- Los **niveles de las dimensiones del compromiso organizacional** en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, evidencian que, en la dimensión **afectiva** predominada un bajo nivel, expresado en un 34.4 % de los trabajadores, en la dimensión **continua** existe una predominancia de nivel medio, expresado por el 37.8% de la muestra, mientras que en la dimensión **normativa** predomina un nivel bajo con un 38.9%.
- ❖ En el **nivel general de la motivación laboral** en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, se evidencia la predominancia del nivel bajo, representado en 26.7%.
- Los **niveles de los factores de motivación laboral** en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo, evidencia que, predominan bajos niveles de motivación **intrínseca**, expresados en el 32.2% de la población y, por otro lado, también prevalecen bajos niveles de motivación **extrínseca**, expresados en un 30.0% de la muestra.

- ❖ Por otro lado, se afirma que existe una correlación altamente significativa y positiva entre el **compromiso organizacional** y la **motivación laboral** en trabajadores de una empresa de servicio de limpieza y mantenimiento en general Trujillo.

- ❖ En cuanto a la relación entre **las dimensiones del compromiso organizacional** (afectivo, continuo y normativo) y **los factores de motivación laboral** (intrínseca y extrínseca) se obtuvo que:
 - No existe correlación entre la dimensión **afectiva** del compromiso organizacional y el factor **intrínseco** de la motivación laboral.
 - Existe una correlación altamente significativa y positiva entre la dimensión **afectiva** del compromiso organizacional y el factor **extrínseco** de la motivación laboral.
 - No existe correlación entre la dimensión **continua** del compromiso organizacional y el factor **intrínseco** de la motivación laboral.
 - No existe correlación entre la dimensión **continua** del compromiso organizacional y el factor **extrínseco** de la motivación laboral.
 - No existe correlación entre la dimensión **normativa** del compromiso organizacional y el factor **intrínseco** de la motivación laboral.
 - Existe una correlación altamente significativa y positiva entre la dimensión **normativa** del compromiso organizacional y el factor **extrínseco** de la motivación laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

En cuento a los hallazgos de la presente investigación se recomienda:

Para mejorar el **compromiso afectivo** de los trabajadores, se recomienda:

- Realizar un diagnóstico situacional de la empresa, que ayuden a comprender las necesidades y expectativas de los colaboradores, e introducirlas en las políticas para satisfacerlas, de tal manera que estos, se sientan como una de las prioridades de la empresa, y se involucren más en ella.
- Promocionar la cultura organizacional de la empresa a través de programas de capacitación, dinámicas o actividades lúdicas que incentiven al amor e identificación de los colaboradores, dado que, al conocer los objetivos, el reglamento interno, los valores, competencias organizacionales, visión y misión y demás aspectos inherentes a la empresa, se inicia un vínculo más estrecho de colaborador-empresa.
- Planificar conversatorios a nivel micro y macro enfocados en la escucha activa a los empleados sobre sus dificultades, sugerencias, necesidades y/o preocupaciones en relación a sus labores o independiente a ellos, mostrando disponibilidad, de tal manera que los empleados perciban la disponibilidad, interés y consideración de la empresa con ellos.

Para mejorar el **compromiso continuo** y **normativo** de los trabajadores, se recomienda:

- Brindar oportunidades de aprendizaje y/o crecimiento laboral a los colaboradores, a través de capacitaciones, talleres, cursos de especializaciones, seminarios, convenios con instituciones que propicien el término de los estudios inconclusos al personal, etc., los cuales resultan ser buenas opciones para ofrecerles, además de proporcionarles posibilidades de línea de carrera, generando un compromiso normativo más sólido.

- Implementar y poner en marcha diferentes programas de incentivos a fin de estimular lealtad, rendimiento y productividad de los colaboradores, mediante encuestas de satisfacción para detectar motivaciones y expectativas; el diseño de planes remunerativas y no remunerativas (salario emocional), ya sea por puntualidad, desempeño, mejores resultados, el trabajador del mes, bonos por fechas especiales, diplomas de honor, entre otros.

Para mejorar el **compromiso normativo** de los trabajadores, se recomienda:

- Mantener la ética del trabajo e inculcar a la práctica de la misma a los empleados. La práctica de la ética o contar con altos estándares de ella dentro de la organización, genera una motivación adecuada en los colaboradores y hace que estos sean respetuosos, y se comprometan con la organización, favoreciendo de esta manera su desempeño laboral. Los trabajadores suelen mantenerse asociados a la organización por diferentes aspectos importantes; y uno de estos aspectos, es que la empresa posea una moral alta.

Para mejorar la **motivación intrínseca o motivacional** de los trabajadores, se recomienda:

- Realizar reconocimientos verbales y/o escritos, donde se felicite los resultados o aspectos sobresalientes de los colaboradores, dado que cuando éstos perciben que todo esfuerzo o trabajo ejecutado es apreciado o valorado, el trabajador siempre se inclinará a dar cada vez lo mejor de sí, ya que las palabras de aliento, gratitud y de reconocimiento, son los mejores aliados para mantener a un equipo motivado, y por ende lograr un mejor desempeño u clima laboral.

- Implementar capacitaciones durante el año laboral en relación a sus funciones y a sus competencias personales, donde el colaborador perciba un constante aprendizaje dentro de la organización y la oportunidad de potencializar sus habilidades.
- Realizar evaluaciones mensuales, basados en metas realistas y alcanzables para los colaboradores, a fin de brindarles la oportunidad de asumir nuevos retos, a través de responsabilidades más importantes como reconocimiento de sus capacidades, fortaleciendo su autoestima y favoreciendo a su auto-realización laboral y personal. A esto, se adiciona la rotación del cargo o función a asumir, para asegurar la motivación constante y la posibilidad de que todos puedan alcanzar dicho reto.
- Planear y ejecutar programas de responsabilidad social corporativa, promoviendo el aprendizaje de acciones de voluntariado e incentivando a la vocación de servicio a fin de que los colaboradores, desarrollen un bienestar interno a través de estas acciones altruistas.

Para mejorar la **motivación extrínseca o higiénica** de los trabajadores, se recomienda:

- Realizar programas que fortalezcan las competencias enfocadas en el área social de los colaboradores, tales como la empatía, el asertividad, la escucha activa, trabajo en equipo, entre otros. Al fomentar estas habilidades blandas, los colaboradores se sentirán motivados para establecer relaciones interpersonales adecuadas y trabajar juntos, y en consecuencia obtener mejores resultados en su labor.
- Implementar programas de reconocimiento de logros individuales y de equipo (con placas, certificados o premios económicos); de manera que aquellos logros alcanzados mientras ejerce su labor, sean motivados permanentemente.
- Considerar un incremento en los honorarios de los colaboradores, proporcional al tiempo de servicio y productividad.

- Implementar herramientas de prevención ante la seguridad y salud del trabajo, cuyo principal objetivo es asegurar un adecuado ambiente laboral físico. Para ello se recomienda la aplicación del método japonés de las 5S (clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina), el cual ayudará a gestionar eficazmente lo ya mencionado.
- Incorporar actividades de bienestar social en la organización, tales como: guarderías corporativas, de tal manera que facilite a los trabajadores con carga familiar, continuar con su labor sin preocupaciones extralaborales, eventos de inclusión familiar en la cual se permita gozar el vínculo empleado-familia, entre otros programas, con el fin de que se sienta apoyado y mejore su desempeño y reduzca su estrés e insatisfacción.

Además, se sugiere invertir en un consultorio psicológico dentro de la organización, a fin de brindar soporte emocional al colaborador, en los ámbitos personal, familiar, social y laboral, el cual le permitirá al colaborador trabajar aspectos como: la resiliencia, resolución de problemas, lograr empoderamiento y prevenir los riesgos psicosociales.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS

6.1. REFERENCIAS

- Abanto, S. (2017). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA DE SULLANA*. (Tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego, La Libertad, Trujillo.
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica S.A.
- Arce, A., & Cornelio, S. (2016). *RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO S.A.C DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2016*. (Tesis para maestría), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Arias, F., Loli, A., Quintana, M., & Varela, D. (Diciembre de 2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, (6), 13-25.
- Ayensa, E., & González, L. (10 de Agosto de 2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*, (8), 3590-3609.
- Blanco, M., & Castro, P. (Agosto de 2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Ajayu*, (9), 215-233.
- Cardozo, A., & Goncalves, L. (1998). *Relación entre el compromiso organizacional y la rotación voluntaria del personal*. (Tesis de pregrado), Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: McGrawHill.
- Claire, M., & Böhr, M. (2003). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Redalyc.org*, 30-37. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/816/81620574005/>
- De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. (Tesis de pregrado), Unirsidad César Vallejo, Trujillo.
- Del Castillo, O., & Bojórquez, O. (2010). *Comportamiento humano en las organizaciones*. México: LAEyCP.
- Doleitte University Press. (2015). *Tendencias Globales en Capital Humano*. Reino Unido: Copyright.
- Edel, R., & García, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Veracruz, México: Calasanz.
- Escuela de Organización Industrial. (21 de Mayo de 2013). *La Motivación en los Empleados*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/la-motivacion-en-los-empleados/>

- Gallup. (17 de Noviembre de 2013). *El desarrollo profesional*. Obtenido de Círculo de economía: <http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/el-compromiso-de-los-empleados-el-desarrollo-profesional-8/>
- Gallup. (27 de Enero de 2014). *El Informe Gallup y el compromiso de la gente*. Obtenido de Un mundo complejo: <https://epampliega.com/blog/index.php/2014/01/27/el-informe-gallup-y-el-compromiso-de-la-gente/>
- García, L., & Gonzales, G. (2018). *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018*. (Tesis de pregrado), Universidad Peruana Unión, Lima.
- Gestión. (5 de Mayo de 2016). Solo 7% de trabajadores considera que tiene un empleo ideal en América Latina. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/7-trabajadores-considera-ideal-america-latina-119775-noticia/>
- Gestión. (22 de Mayo de 2017). Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/>
- González, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.
- Herzberg, F. (1959). *El trabajo y la naturaleza del hombre*. Barcelona, España: BIBLIOTECA TECNICA COMERCIAL SEIX BARRAL.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland, OH: World Pub. Co.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. (Tesis de pregrado), Universidad de Piura, Piura.
- Info Capital Humano. (24 de Octubre de 2017). *Perú es el tercer país con la mayor rotación de personal en Latam*. Obtenido de Guía del capital humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/?s=Per%C3%BA+es+el+tercer+pa%C3%ADs+con+la+maya+r+rotaci%C3%B3n+de+personal+en+Latam>
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas*. México: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Mahillo, J. (1996). *¿Sabes Enseñar? Manual para padres y profesores*. Madrid, España: Espasa Práctico.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, España: Narcea S.A.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, (1), 61-89.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. California, Estados Unidos: Sage Publications, Inc.

- Mori, A. (2018). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL - CIUDAD DE CHICLAYO 2016*. (Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo , Lambayeque, Chiclayo.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Pacheco, L. (2017). *“Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes”*. (Tesis de pregrado), Universidad César Vallejo , Lima.
- Pedroza, N. (2007). *Compromiso organizacional, motivación de logro y satisfacción laboral de trabajadores públicos en Caracas (Tesis de maestría)*. Universidad Simón Bolívar, Caracas.
- Pérez, R. (2014). *Motivación y compromiso organizacional en personal administrativo de universidades limeñas (Tesis de pregrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Queipo, B., & Useche, M. C. (03 de Setiembre de 2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales, (VIII)*, 486-496.
- Ramírez, M. (2017). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS Y OBREROS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE, REGIÓN CALLAO*. (Tesis de Maestría), Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Reyes, C., & Sánchez, H. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México : Pearson Education S.A.
- Romo-Ieroux, A. (2016). *Elementos claves que afectan el compromiso organizacional*. (Tesis para pregrado), Universidad Casa Grande, Guayaquil.
- Sáenz, S. (2014). *Clima y motivación laboral en instituciones educativas de Miramar - Alto Salaverry*. Universidad Privado Antenor Orrego, Trujillo.
- Soria, M. (2019). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN DOCENTES DE TRES INSTITUCIONES EDUCATIVAS POR CONVENIO DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO*. (Tesis para Maestría), Universidad Marcelino Champagnat, Lima.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango (Tesis de pregrado)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Vásquez, M. (2013). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo 2011 (Tesis para el grado de maestría)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Vega, S. (2017). *Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015*. (Tesis para Maestría), Universidad César Vallejo, La Libertad, Trujillo.

- Wimbush, J., & Dalton, D. (1997). Base Rate for Employee Theft: Convergence of Multiple Methods. *Journal of Applied Psychology, (82)*, 756-763.
- Zamora, G. (03 de Abril de 2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología, (41)*, 445-460.
- Zurita, M., Ramírez, M., Quesada, J., Quesada, M., Ruíz, B., & Manzano, J. (2014). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada (Tesis de pregrado)*. Universidad de Granada, Granada.

6.2. ANEXOS

6.2.1. Consentimiento informado

Carta de consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación de una clara explicación de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Deybis Pezo Ramírez. La meta de este estudio es conocer cuál es la relación entre compromiso organizacional y motivación laboral en colaboradores de una institución educativa de Trujillo. Si usted accede a participar en este estudio se le pedirá responder preguntas en dos cuestionarios. Esto tomará aproximadamente entre 25 y 30 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, no dude en realizar preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradezco su tiempo y su participación.

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

6.2.2. Cuadernillo del instrumento

6.2.3. Protocolos de respuestas

CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada enunciado y marque con un aspa (X) la respuesta que para usted sea la indicada. No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima. GRACIAS

Nº	ÍTEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.					
2	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización.					
3	Me siento emocionalmente vinculado con esta organización.					
4	Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización.					
5	Siento que todos esperan un buen desempeño de mi parte.					
6	Realmente siento los problemas de la organización como propios.					
7	Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo.					
8	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización.					
9	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					

10	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.					
11	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización.					
12	Siento que mientras en menos costos incurra la organización yo me podría beneficiar más.					
13	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo.					
14	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.					
15	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias.					
16	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.					
17	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi organización en estos momentos.					
18	En este momento sería muy difícil para mí dejar la organización, incluso si lo deseara.					
19	Permanezco actualmente en esta organización porque lo necesito y lo deseo.					
20	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi organización.					
21	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización.					
22	Al demostrar al profesional que hay en mí podría cambiar mi situación de empleado temporal.					
23	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento.					
24	Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que comparto.					
25	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización.					

26	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella.					
----	--	--	--	--	--	--

ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORALESCALA (ML-ORG)

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada enunciado y marque con un aspa (X) la respuesta que para usted sea la adecuada. Por favor, responda con la mayor sinceridad, le recordamos que es anónima.

Nº	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Me agrada llegar temprano al trabajo porque me siento satisfecho.				
2	Tengo acceso a préstamos a través de la empresa.				
3	La empresa cuenta con el personal de seguridad para operaciones administrativas.				
4	La institución respeta mi hora de descanso.				
5	Tomo de forma positiva nuevas formas de trabajo brindado por mi supervisor.				
6	Se preocupan por implementar mis conocimientos.				
7	Pienso que mi trabajo sería mejor si lo realizo solo.				
8	Mi lugar de trabajo está afectando mi salud.				
9	Mi lugar de trabajo cuenta con una adecuada iluminación.				
10	Me siento seguro en mi trabajo.				
11	Considero que mi salario es bajo.				
12	La empresa reconoce cuando entrego un buen trabajo a tiempo.				
13	Tengo una buena relación con mis compañeros.				
14	Me Siento conforme con mi trabajo porque me ayudan a ser mejor.				
15	Establezco relaciones internas en la organización.				

16	Estoy enterado del rendimiento actual de la organización.				
17	Me siento bien con mi desempeño laboral.				
18	Colaboro intensivamente en el logro de objetivos de la empresa.				
19	Me cuesta trabajo formar parte de un grupo.				
20	Indago sobre temas que son de mi competencia.				
21	Aspiro a otros cargos.				
22	Mis superiores suelen asignarme responsabilidades.				
23	Siento que toman en cuenta mis opiniones.				
24	Considero que reconocen mi trabajo.				
25	Reconocen mis horas extras.				
26	Me dan a conocer que mejoro día a día.				
27	Me intereso por como mis compañeros realicen su labor.				
28	Tengo habilidad para participar activamente en el logro de una meta en común.				
29	Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de la empresa.				
30	Estoy dispuesto a colaborar más allá de mis responsabilidades cuando sea necesario.				
31	Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla.				
32	El área que desempeño ayuda al crecimiento de la empresa.				
33	Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a la empresa.				
34	Sé que puedo contar con mis compañeros en dificultades.				
35	Cuando se toman decisiones me informan de ello en el área de trabajo.				
36	Mantengo una comunicación abierta con mi superior.				
37	Suelo recibir asesoría por parte de mi superior.				
38	Siento y puedo delegar mis responsabilidades.				

39	La empresa reconoce mi puntualidad.				
40	Me importa terminar mi trabajo a tiempo.				
41	Recibo aguinaldo por fiestas patrias.				

6.2.4. Aportes de cuadros o tablas

**TABLA No. 9:
SEXO DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO GENERAL TRUJILLO-2016**

Sexo	nº	%
Femenino	62	68.9
Masculino	28	31.1
Total	90	100.0

Fuente: Información obtenida de los test

**TABLA No. 10:
ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS DE MOTIVACIÓN LABORAL Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
DE SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO GENERAL TRUJILLO-2016**

Variables	Muestra	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Est	
Motivación Laboral	90	56	147	117	13.9	
Dimensiones	Intrínseca	90	23	39	31	3.6
	Extrínseca	90	32	110	86	11.7
Compromiso Organizacional	90	26	130	93	15.0	
Dimensiones	Afectivo	90	16	80	57	9.6

Continuo	90	4	20	15	3.2
Normativo	90	6	30	21	4.4

Fuente: Información obtenida de los test

**TABLA No. 11:
PRUEBA DE NORMALIDAD DE KOLMOGOROV SMIRNOV DE MOTIVACIÓN LABORAL Y
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO
DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO GENERAL TRUJILLO-2016**

Variables	Z de Kolmogorov-Smirnov	Probabilidad p	Significancia
Motivación Laboral	0.073	0.200	No Significativa. Los datos son normales
Dimensiones	Intrinseca	0.085	No Significativa. Los datos son normales
	Extrinseca	0.075	No Significativa. Los datos son normales
Compromiso Organizacional	0.100	0.026	Significativa. Los datos no son normales
Dimensiones	Afectivo	0.120	Altamente Significativa. Los datos no son normales
	Continuo	0.135	Altamente Significativa. Los datos no son normales
	Normativo	0.076	No Significativa. Los datos son normales

Fuente: Información obtenida de los Test

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
	MOTIVACIÓN	Intrínsecos	Extrínsecos
Estadístico de prueba	.073	.085	.075
Sig. asintótica (bilateral)	,200^{c,d}	,137^c	,200^{c,d}

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra				
	COMPROMISO	Afectivo	Continuo	Normativo
Estadístico de prueba	.100	.120	.135	.076
Sig. asintótica (bilateral)	,026^c	,003^c	,000^c	,200^{c,d}

Correlaciones				
		Intrínsecos	Extrínsecos	MOTIVACIÓN
Afectivo	Correlación de Pearson	.190	,553**	,514**
	Sig. (bilateral)	.073	.000	.000
	N	90	90	90
continuo	Correlación de Pearson	.138	,312**	,298**
	Sig. (bilateral)	.194	.003	.004
	N	90	90	90

normativo	Correlación de Pearson	.061	,329**	,292**
	Sig. (bilateral)	.568	.002	.005
	N	90	90	90
Compromiso	Correlación de Pearson	.169	,518**	,479**
	Sig. (bilateral)	.111	.000	.000
	N	90	90	90

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

Correlaciones				
		Intrínsecos	Extrínsecos	MOTIVACIÓN
Afectivo	Coefficiente de correlación	.089	,424**	,381**
	Sig. (bilateral)	.403	.000	.000
	N	90	90	90
Continuo	Coefficiente de correlación	.087	.167	.175
	Sig. (bilateral)	.417	.116	.099
	N	90	90	90
Normativo	Coefficiente de correlación	.009	.184	.144
	Sig. (bilateral)	.936	.083	.177

	N	90	90	90
COMPROMISO	Coefficiente de correlación	.096	,397**	,357**
	Sig. (bilateral)	.367	.000	.001
	N	90	90	90

Confiabilidad y validez

Confiabilidad

Variables		Alfa de Cronbach	Items
Motivación Laboral		0.840	41
Dimensiones	Intrínsecos	0.301	12
	Extrínsecos	0.844	29
Compromiso Organizacional		0.898	26
Dimensiones	Afectivo	0.851	16
	Continuo	0.742	4
	Normativo	0.732	6

Validez item - total Compromiso Organizacional

Correlación	Compromiso Organizacional		Dimensiones					
			Afectivo		Continuo		Normativo	
	Items	Valores	Items	Valores	Items	Valores	Items	Valores
Correlación de Pearson	Item1	0.422**	Item1	0.459**	Item17	0.790**	Item21	0.729**
Probabilidad		0.000		0.000		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item2	0.504**	Item2	0.550**	Item18	0.792**	Item22	0.526**
Probabilidad		0.000		0.000		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item3	0.425**	Item3	0.533**	Item19	0.662**	Item23	0.693**
Probabilidad		0.000		0.000		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item4	0.468**	Item4	0.547**	Item20	0.765**	Item24	0.567**
Probabilidad		0.000		0.000		0.000		0.000

Correlación de Pearson	Item5	0.567**	Item5	0.577**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item6	0.433**	Item6	0.475**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item7	0.533**	Item7	0.541**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item8	0.530**	Item8	0.557**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item9	0.651**	Item9	0.697**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item10	0.733**	Item10	0.752**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item11	0.481**	Item11	0.491**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item12	0.365**	Item12	0.392**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item13	0.499**	Item13	0.494**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item14	0.612**	Item14	0.638**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item15	0.591**	Item15	0.598**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item16	0.551**	Item16	0.598**
Probabilidad		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item17	0.563**		
Probabilidad		0.000		
Correlación de Pearson	Item18	0.546**		
Probabilidad		0.000		
Correlación de Pearson	Item19	0.644**		
Probabilidad		0.000		
Correlación de Pearson	Item20	0.546**		
Probabilidad		0.000		
Correlación de Pearson	Item21	0.570**		
Probabilidad		0.000		
Correlación de Pearson	Item22	0.378**		
Probabilidad		0.000		

Item25	0.717**
	0.000
Item26	0.668**
	0.000

Correlación de Pearson	Item23	0.556**
Probabilidad		0.000
Correlación de Pearson	Item24	0.437**
Probabilidad		0.000
Correlación de Pearson	Item25	0.613**
Probabilidad		0.000
Correlación de Pearson	Item26	0.607**
Probabilidad		0.000

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

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

Validez ítem - total Motivación Laboral

Correlación	Motivación Laboral		Dimensiones			
	Ítems	Valores	Intrinsecos		Extrinsecos	
			Ítems	Valores	Ítems	Valores
Correlación de Pearson	Item1	0.503**	Item2	0.254*	Item1	0.498**
Probabilidad		0.000		0.012		0.000
Correlación de Pearson	Item2	0.330**	Item3	0.677**	Item6	0.552**
Probabilidad		0.001		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item3	0.429**	Item4	0.478**	Item12	0.414**
Probabilidad		0.000		0.000		0.000
Correlación de Pearson	Item4	0.239*	Item5	0.322**	Item14	0.623**
Probabilidad		0.018		0.001		0.000
Correlación de Pearson	Item5	0.293**	Item7	0.231*	Item15	0.376**
Probabilidad		0.003		0.022		0.000
Correlación de Pearson	Item6	0.586**	Item8	0.337**	Item16	0.366**
Probabilidad		0.000		0.001		0.000
Correlación de Pearson	Item7	-0.069	Item9	-0.112	Item17	0.539**
Probabilidad		0.501		0.270		0.000
Correlación de Pearson	Item8	0.179	Item10	0.477**	Item18	0.318**
Probabilidad		0.078		0.000		0.001
Correlación de Pearson	Item9	-0.398**	Item11	-0.040	Item19	-0.035
Probabilidad		0.000		0.697		0.734
Correlación de Pearson	Item10	0.496**	Item13	0.495**	Item20	0.147
Probabilidad		0.000		0.000		0.149
Correlación de Pearson	Item11	-0.196	Item37	0.485**	Item21	0.306**
Probabilidad		0.053		0.000		0.002
Correlación de Pearson	Item12	0.376**	Item41	0.254*	Item22	0.464**
Probabilidad		0.000		0.012		0.000
Correlación de Pearson	Item13	0.460**			Item23	0.473**
Probabilidad		0.000		0.000		

Correlación de Pearson		0.618**			0.671**
Probabilidad	Item14	0.000		Item24	0.000
Correlación de Pearson		0.353**		Item25	0.445**
Probabilidad	Item15	0.000		Item26	0.628**
Correlación de Pearson		0.377**		Item27	0.418**
Probabilidad	Item16	0.000		Item28	0.362**
Correlación de Pearson		0.532**		Item29	0.397**
Probabilidad	Item17	0.000		Item30	0.525**
Correlación de Pearson		0.306**		Item31	0.484**
Probabilidad	Item18	0.002		Item32	0.572**
Correlación de Pearson		-0.051		Item33	0.502**
Probabilidad	Item19	0.618		Item34	0.487**
Correlación de Pearson		0.162		Item35	0.614**
Probabilidad	Item20	0.112		Item36	0.451**
Correlación de Pearson		0.242*		Item38	0.521**
Probabilidad	Item21	0.016		Item39	0.442**
Correlación de Pearson		0.437**		Item40	0.406**
Probabilidad	Item22	0.000			0.000
Correlación de Pearson		0.479**			
Probabilidad	Item23	0.000			
Correlación de Pearson		0.659**			
Probabilidad	Item24	0.000			
Correlación de Pearson		0.404**			
Probabilidad	Item25	0.000			
Correlación de Pearson		0.636**			
Probabilidad	Item26	0.000			
Correlación de Pearson		0.388**			
Probabilidad	Item27	0.000			
Correlación de Pearson		0.355**			
Probabilidad	Item28	0.000			
Correlación de Pearson		0.349**			
Probabilidad	Item29	0.000			
Correlación de Pearson		0.504**			
Probabilidad	Item30	0.000			
Correlación de Pearson		0.454**			
Probabilidad	Item31	0.000			
Correlación de Pearson		0.549**			
Probabilidad	Item32	0.000			
Correlación de Pearson		0.506**			
Probabilidad	Item33	0.000			
Correlación de Pearson		0.477**			
Probabilidad	Item34	0.000			
Correlación de Pearson		0.628**			
Probabilidad	Item35	0.000			
Correlación de Pearson		0.449**			
Probabilidad	Item36	0.000			

Correlación de Pearson	Item37	0.637**
Probabilidad		0.000
Correlación de Pearson	Item38	0.519**
Probabilidad		0.000
Correlación de Pearson	Item39	0.465**
Probabilidad		0.000
Correlación de Pearson	Item40	0.385**
Probabilidad		0.000
Correlación de Pearson	Item41	0.493**
Probabilidad		0.000

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

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