

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**LA MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN
EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CREDITO TACNA, AGENCIA
SAN MARTIN, PERIODO 2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. PATRICIA ALESSANDRA VERA GONZÁLEZ

ASESOR:

Mgr. WILFREDO VELASQUEZ YUPANQUI

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERU

2019

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA, AGENCIA SAN MARTIN, PERIODO 2019”

DE LA BACHILLER EN INGENIERÍA COMERCIAL

VERA GONZÁLEZ, Patricia Alessandra

Siendo las 12:00 horas del día veinte de noviembre del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 995-2019-UPT-FACEM/D, de fecha 21.08.2019:

- Presidente : Mag. GERARDO RENATO ARIAS VASCONES
- Secretario : Mag. RUBEN JAIME HUANCAPAZA CORA
- Vocal : Mag. FRANLER MARIO REJAS GIGLIO

En la revisión de la Tesis acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 12:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-----.


Mag. GERARDO RENATO ARIAS VASCONES


Mag. RUBEN JAIME HUANCAPAZA CORA


Mag. FRANLER MARIO REJAS GIGLIO


Bach. PATRICIA ALESSANDRA VERA GONZÁLEZ

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis queridos padres, Ricardo y Nancy, por su amor, esfuerzo, pero sobre todo por confiar y creer en cada uno de mis sueños.

A mis hermanos, Gianella y Giancarlo, por acompañarme y apoyarme incondicionalmente en este proceso tan importante en mi vida.

A mi padrino, Miguel, por sus sabios consejos e invaluable apoyo durante mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A dios, por guiarme, iluminarme y darme fortaleza en cada paso de mi vida.

A mi casa de estudios y docentes, por brindarme las herramientas y los conocimientos para mi desarrollo profesional.

A mi asesor, por transmitirme su sabiduría, apoyarme y guiarme para la terminación de la tesis.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TABLA DE CONTENIDO	v
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema Principal	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4. OBJETIVOS.....	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II	7

MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.1. Internacionales	7
2.1.2. Nacionales	8
2.1.3. Regionales	10
2.2. BASES TEÓRICAS	13
2.2.1. Motivación Laboral.....	13
2.2.2. Compromiso Organizacional	22
2.3. DEFINICION DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	32
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGÍA	34
3.1. HIPÓTESIS	34
3.1.1. Hipótesis general.....	34
3.1.2. Hipótesis específicas	34
3.2. VARIABLES E INDICADORES	35
3.2.1. Identificación de las Variables.....	35
3.2.2. Operacionalización de las Variables	37
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	38
3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.6. AMBITO DE LA INVESTIGACION	38

3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.7.1.	Unidad de Estudio	39
3.7.2.	Población.....	39
3.8.	CRITERIOS DE SELECCIÓN	40
3.8.1.	Criterios de inclusión	40
3.8.2.	Criterios de exclusión.....	40
3.9.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
3.9.1.	Técnica	40
3.9.2.	Instrumento	40
3.10.	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	41
CAPÍTULO IV		42
RESULTADOS.....		42
4.1.	DESCRIPCION DEL TRABAJO DE CAMPO	42
4.2.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	42
4.2.1.	Validez del Instrumento de Investigación.....	42
4.2.2.	Aplicación del coeficiente de Confiabilidad	43
4.2.3.	Relación variable, indicadores e ítems.....	46
4.2.4.	Escala de valoración de la variable	47
4.3.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	49
4.3.1.	Resultados de la variable Motivación Laboral.....	49
4.3.2.	Resultados de la variable Compromiso Organizacional	52

4.3.3.	Análisis por variables	56
4.3.4.	Prueba de Normalidad.....	58
4.3.5.	Prueba de hipótesis.....	61
4.4.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	65
4.4.1.	Verificación de hipótesis específicas	65
4.4.2.	Verificación de hipótesis general	68
	CONCLUSIONES	71
	RECOMENDACIONES	72
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
	APÉNDICE A. Matriz de Consistencia	81
	APÉNDICE B. Matriz de Operacionalización de las variables	82
	APÉNDICE C. Instrumento de Evaluación	83
	85

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.....	37
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.....	37
Tabla 3. Cuadro de Asignación de Personal	39
Tabla 4. Validación de expertos.....	43
Tabla 5. Estadístico de fiabilidad de la variable Motivación Laboral.....	44
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de Motivación Laboral.....	44
Tabla 7. Estadístico de fiabilidad de la variable Compromiso Organizacional	45
Tabla 8. Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de Compromiso Organizacional	45
Tabla 9. Relación variable, dimensión e indicador de Motivación Laboral	46
Tabla 10. Relación variable , dimensión e indicador de Compromiso Organizacional	46
Tabla 11. Escala de valoración de la variable dependiente.....	47
Tabla 12. Baremo de la variable Motivación Laboral	47
Tabla 13. Escala de valoración de la variable independiente.....	48
Tabla 14. Baremo de la variable Compromiso Organizacional	48
Tabla 15. Análisis de la dimensión Motivación Extrínseca.....	49
Tabla 16. Análisis de la dimensión Motivación Intrínseca	51
Tabla 17. Análisis de la dimensión Compromiso Afectivo	52
Tabla 18. Análisis de la dimensión Compromiso de Continuidad.....	53
Tabla 19. Análisis de la dimensión Compromiso Normativo	55

Tabla 20. Análisis general de la variable Motivación Laboral	56
Tabla 21. Análisis general de la variable Compromiso Organizacional	57
Tabla 22. Prueba de normalidad para la variable Motivación Laboral	59
Tabla 23. Prueba de normalidad para las dimensiones de Motivación Laboral.....	59
Tabla 24. Prueba de normalidad para la variable Compromiso Organizacional.....	60
Tabla 25. Prueba de normalidad para las dimensiones de Compromiso Organizacional	61
Tabla 26. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Motivación Extrínseca y Motivación Laboral.....	62
Tabla 27. Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre Motivación Intrínseca y Motivación Laboral.....	63
Tabla 28. Coeficiente de Correlación Rho de Spearman entre las variables Motivación Laboral y Compromiso Organizacional	64
Tabla 29. Correlación entre la dimensión Motivación Extrínseca y la variable Motivación Laboral.....	65
Tabla 30. Correlación entre la dimensión Motivación Intrínseca y la variable Motivación Laboral.....	67
Tabla 31. Resumen del modelo de Motivación Laboral y Compromiso Organizacional	69
Tabla 32. ANOVA de la variable Motivación Laboral vs. Compromiso Organizacional	69
Tabla 33. Coeficiente del modelo de Motivación Laboral y Compromiso Orgnizacional.....	70

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.Etapas del ciclo mtivacional	14
Figura 2.Teoría propuesta por McClelland	19
Figura 3.Teoría de la Motivación – Higiene propuesto por Herzberg	21
Figura 4. Modelo tridimensional de Meyer y Allen.....	31
Figura 5. Motivación Extrínseca. Elaboración propia.	50
Figura 6. Motivación Intrínseca. Elaboración propia.....	51
Figura 7. Compromiso Afectivo. Elaboración Propia.....	52
Figura 8. Compromiso de Continuidad. Elaboración Propia.	54
Figura 9. Compromiso Normativo. Elaboración propia.	55
Figura 10. Motivación Laboral. Elaboración propia.	56
Figura 11. Compromiso Organizacional. Elaboración propia.	58
Figura 12. Dispersión de las variables Motivación Laboral y Compromiso Organizacional	68

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal, determinar cómo influye la motivación laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

La metodología empleada es de tipo pura básica, con un diseño no experimental y de nivel causal – explicativo y correlacional.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a 48 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, los cuales son parte de la muestra del presente estudio. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. Ambos cuestionarios están compuestos por 37 ítems con una amplitud de escala de Likert.

Para medir la influencia que existe entre las variables, se empleó el análisis de regresión lineal, en donde se obtuvo un R - cuadrado de 29.63% y un valor de significancia (0.000), menor al Alpha (0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que permite afirmar que la motivación laboral influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

PALABRAS CLAVES: Motivación Laboral, Compromiso Organizacional, Colaboradores.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine how work motivation influences the organizational commitment of the employees of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, period 2019.

The methodology used is of pure basic type, with a non-experimental design and causal level - explanatory.

To obtain the information, a survey was applied to 48 employees of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, which are part of the sample of this study. In relation to the data collection instrument, a questionnaire was applied for each variable. Both questionnaires are composed of 37 items with an amplitude of Likert scale.

To measure the influence that exists between the variables, the linear regression analysis was used, where an R-square of 29.63% and a significance value (0.000), less than the Alpha (0.05), were obtained, rejects the null hypothesis, which allows us to affirm that work motivation significantly influences the organizational commitment of the employees of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, period 2019.

KEY WORDS: Labor Motivation, Organizational Commitment, Collaborators.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el capital humano se ha convertido en una pieza fundamental en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones; pues son el elemento que marca la diferencia entre las empresas, y el éxito de estas será posible si conocen, analizan y ponen en marcha medidas para integrar a sus colaboradores en sus proyectos, de forma que todos consideren los objetivos corporativos como suyos propios y, a la vez, los objetivos empresariales tengan muy en cuenta los objetivos individuales que motivan a cada uno de sus empleados González (2011).

Es por ello, que, dada la importancia de la motivación y el compromiso en las organizaciones, se realizó el presente estudio orientado a determinar el grado de influencia que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

Para obtener los resultados de la investigación, se siguió el siguiente orden de la estructura de investigación, el cual comprende cuatro capítulos. A continuación, se hace una breve descripción de cada uno de ellos:

El capítulo I, Planteamiento del problema, comprende la descripción y formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, importancia y alcances de éste.

El capítulo II, Marco Teórico, abarca los antecedentes de investigaciones relacionadas, las bases teóricas que sustentan el desarrollo del estudio, así como las hipótesis y variables de la investigación.

En el capítulo III, Marco Metodológico, comprende el tipo de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV, Resultados, contiene la presentación de los resultados obtenidos, contrastación de las hipótesis.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A causa de la alta competitividad en el mercado, las nuevas tecnologías y los constantes cambios en el mundo globalizado, ha impulsado que las empresas, presten atención a la gestión del capital humano y consideren a la motivación como un aspecto relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, ya que actualmente existe una influencia directamente proporcional de la motivación sobre el compromiso organizacional y éste se ve reflejado en la eficiencia del desempeño de las funciones y los resultados organizacionales.

Según Castillo (2006) , la motivación es “El proceso mediante el cual cada trabajador cumple con su tarea laboral con eficiencia, para lograr una meta o resultado mediante el cual pueda satisfacer sus necesidades particulares”. (p.200)

Por lo tanto, resulta importante que los gerentes conozcan cuáles son los factores que influyen en la motivación de los colaboradores, puesto que un empleado motivado permitirá un mejor desenvolvimiento en el logro de objetivos de la organización.

En la actualidad, el capital humano se ha convertido en una pieza fundamental en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones;

pues son el elemento que marca la diferencia entre las empresas, y el éxito de estas será posible si conocen, analizan y ponen en marcha medidas para integrar a sus colaboradores en sus proyectos, de forma que todos consideren los objetivos corporativos como suyos propios y, a la vez, los objetivos empresariales tengan muy en cuenta los objetivos individuales que motivan a cada uno de sus empleados González

Bajo este contexto, la presente investigación consistirá en explicar la influencia que tiene la motivación laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo influye la motivación laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿En qué medida la motivación extrínseca se relaciona con la motivación laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, 2019?

- ¿En qué medida la motivación intrínseca se relaciona con la motivación laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio de investigación tiene como propósito, determinar la influencia de la Motivación Laboral en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, conociendo la problemática por la que esta atraviesa y dado que no existen antecedentes de estudios de este tipo en dicha organización.

Los resultados de este estudio, permitirá que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna cuente con un instrumento de gestión del talento humano para realizar e implementar propuestas de mejora en sus condiciones laborales, con el fin de que sus colaboradores tengan una vida de trabajo más gratificante y productiva, y se fortalezcan comportamientos favorables que perduren en el tiempo y mantengan al personal motivado, comprometido y satisfecho; de esta manera la organización alcance la visión trazada.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar cómo influye la motivación laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar en qué medida se relaciona la motivación extrínseca en la motivación laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.
- Evaluar en qué medida se relaciona la motivación intrínseca en la motivación laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

Perez (2013), con la tesis *“Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público”*, para optar el grado de maestría en Psicología con Orientación Laboral y Organizacional.

El objetivo principal de esta investigación, fue identificar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital público, para lo cual se consideró una muestra de 72 colaboradores de dicha organización.

La metodología utilizada para la investigación, es descriptiva y correlacional, de corte transversal, puesto que pretende identificar y describir la relación que existe entre los factores del compromiso organizacional y el desempeño laboral. A través del análisis de los resultados, se llegó a concluir por un lado que existe relación positiva y significativa entre los factores, compromiso normativo, desempeño y capacitación, así como, una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes, calidad técnica y atención médica.

Romero (2017), presentó la tesis “*Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del ministerio de relaciones laborales*”, para optar el título de maestría en Desarrollo del Talento Humano.

Su principal objetivo, fue determinar si las modalidades de contrato Ocasional y Nombramiento influyen en el Compromiso Organizacional de los Servidores Públicos del Ministerio del Trabajo.

Para la presente investigación se utilizó el método exploratorio y/o descriptivo, así mismo, para la recolección de datos, se aplicó una encuesta sobre una muestra de 372 funcionarios. El autor concluye que el compromiso organizacional de los Servidores Públicos no tiene relación con la modalidad Contractual de los encuestados, descartando la hipótesis alterna, por lo tanto, se puede afirmar que el compromiso que se genera hacia la organización está determinado por otros factores.

2.1.2. Nacionales

Luza (2018), en la tesis titulada “*Motivación Intrínseca y Compromiso Organizacional de los trabajadores de las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República del Perú en el periodo 2016-2017*”, para optar el grado de Licenciado en Administración de la Universidad San Ignacio de Loyola.

El estudio estableció como objetivo principal, determinar la relación entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional de los

colaboradores de las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República en el periodo 2016-2017. El tipo de investigación fue descriptivo - correlacional, de nivel transversal, con diseño no experimental. Se llegó a concluir, que la motivación intrínseca tiene una relación directa y significativa con el compromiso organizacional de los colaboradores de las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República del Perú.

Según Arce y Cornelio (2016) en su tesis denominada “*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*”, para optar el grado de maestría en Administración Estratégica de Negocios con mención en Gestión Empresarial.

Su objetivo principal, fue determinar si existe relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C de la ciudad de Cajamarca. Con respecto al método de investigación utilizado fue de tipo descriptivo – relacional y de diseño no experimental y se aplicó sobre una muestra de 100 colaboradores. Se llegó a concluir, que la motivación laboral tiene una correlación moderada y significativa con el compromiso organizacional.

De la Puente (2017), con su tesis denominada “*Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*”, para optar el título profesional de Licenciado en Psicología.

El principal objetivo fue establecer la relación del compromiso organizacional en la motivación de logro del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. La investigación fue de tipo descriptivo, corte transversal, y se llevó a cabo en una muestra de 108 trabajadores comprendidos entre las edades de 18 y 65 años.

Se llegó a concluir que el compromiso organizacional se correlaciona de manera pequeña y significativa con la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo, periodo 2017.

2.1.3. Regionales

Muñoz (2019) , en su tesis denominada “*La percepción de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, periodo 2017*”, para optar el grado de Ingeniero Comercial en la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de la investigación fue determinar en qué medida influye la percepción de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna. La presente investigación consideró una metodología de tipo básica o pura, de nivel explicativo causal, no experimental, de corte transversa. Se aplicó la

encuesta sobre una muestra de 30 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

De acuerdo al análisis de los resultados, se pudo comprobar que existe influencia significativa entre la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna. Asimismo, se pudo determinar que las funciones de personal tienden a condicionar el compromiso de los trabajadores de la entidad.

Flores (2016), con su tesis denominada *“Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en el personal del Ministerio Público de Tacna, 2014”*, para optar el grado de Licenciada en Psicología de la Universidad Privada de Tacna.

Su principal objetivo, fue determinar en qué nivel se relaciona el clima laboral con el compromiso organizacional del personal que labora en el Ministerio Público de Tacna, periodo 2014. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo - correlacional, y se consideró a una muestra de 185 colaboradores.

Se llegó a concluir que, el clima laboral se relaciona de manera significativa con el compromiso organizacional del personal que labora en el MPT. Finalmente, se demostró que el 66.5 % de los colaboradores, se sienten altamente comprometidos, mientras que el 33.5%, no sienten compromiso alguno.

Según Chino (2017), en su tesis denominada “*El endomarketing y su influencia en el compromiso organizacional en el personal del Banco de Crédito del Perú, Agencia Bolognesi, año 2016*”, para optar el título profesional de Ingeniero Comercial.

El objetivo principal de la tesis, fue conocer si existe relación del Endomarketing en el Compromiso Organizacional del personal que labora en el Banco de Crédito del Perú - Agencia Bolognesi durante el año 2016. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo - correlacional, con diseño transversal, y se aplicó a 19 trabajadores del BCP, Agencia Bolognesi.

El trabajo concluye que el Endomarketing y el compromiso organizacional de los colaboradores del BCP Agencia Bolognesi no están correlacionados. Dicho resultado puede atribuirse a las diversas características del trabajo que realizan los colaboradores del BCP en dicha agencia y como esta se refleja en su compromiso organizacional con la institución bancaria que a través de esfuerzos de Endomarketing busca mejorar su relación con sus clientes externos a través de mejoras en las relaciones con sus clientes internos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Motivación Laboral

2.2.1.1. Definiciones de Motivación Laboral

Según Ajello (2003):

“La motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte”.

Así mismo, Chiavenato (2002) sostuvo que:

La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer las necesidades; es decir, es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga su necesidad y alcance las metas de las organizaciones con el desarrollo de sus actitudes y habilidades (p.23).

“La motivación, se entiende como el estado emocional que se genera en un individuo como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento Marketing Publishing (1996).”

Por último, Santrock (2002) lo define como:

“El conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido”

Por lo tanto, se entiende la motivación, como un estado del ser humano que se puede ver afectado por diferentes factores, entre estos los externos e internos, los cuales influyen en el comportamiento del individuo y en su nivel de satisfacción.

2.2.1.2. Ciclo Motivacional

Chiavenato (2006) , en su libro “Introducción a la Teoría General de la Administración”, nos explica que en el ciclo motivacional se puede observar cómo se comporta el humano y cómo cada una de sus necesidades lo lleva a comprometerse de alguna forma para complacerlas.

Así también afirma que el comportamiento del humano, se encuentra en constante cambio, determinado y condicionado por diferentes factores.

De esta manera, nace el criterio del ciclo motivacional, que puede explicarse así:



FIGURA 1. *ETAPAS DEL CICLO MOTIVACIONAL*

El organismo humano permanece en estado de equilibrio interno, hasta que un estímulo o incentivo, rompe o crea una necesidad, lo cual provoca un estado de tensión y este, a su vez, genera un comportamiento o acción capaz de alcanzar el estado de satisfacción Chiavenato (2006).

“Por lo tanto, a medida que el ciclo se repite, el aprendizaje logra que los comportamientos se vuelvan gradualmente más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades del individuo Chiavenato (2006)”.

2.2.1.3. Teorías Motivacionales

Existen diversas teorías motivacionales, entre las principales tenemos:

Teoría de la pirámide de necesidades de Maslow

H. Maslow (1991) , propone su “Teoría de la Motivación Humana”, en la que sustenta que las necesidades que tenemos los seres humanos nos impulsan para tener fuerza de voluntad para superar todas las dificultades que se nos presenten día con día.

De acuerdo a su teoría, se identificó cinco niveles jerárquicos de necesidades, las cuales son:

- **Necesidades básicas o fisiológicas**, están orientadas a las necesidades básicas que tiene el hombre para su supervivencia, tales como: respirar, comer, beber, dormir, sexo, refugio.
- **Necesidades de Seguridad**, se refiere a la necesidad de sentirnos seguros, estables y protegidos, al brindarnos independencia y autosuficiencia. Dentro de estas necesidades podemos encontrar: el empleo, ingresos, seguridad física, recursos, salud.
- **Necesidades de Afiliación**, Es la necesidad que tenemos las personas de amor y afecto, de pertenecer a un grupo social, sentirnos aceptados por él, están orientas a superar sentimientos de soledad y alienación.
- **Necesidades de Reconocimiento**, son también llamadas necesidades de estima y son todas aquellas necesidades de reconocimiento, logro particular, respeto hacia los demás, y aceptación propia y de parte de los demás.
- **Necesidades de Autorrealización**, se ubican en el nivel más alto de la jerarquía propuesta por Maslow, para llegar a él, necesitamos tener todas las demás necesidades satisfechas ya que se refiere a la sensación de sentirse autor realizado, feliz en la vida H. Maslow (1991)

Teoría X y Y de MCGREGOR

McGregor (2007), en su libro denominado “El lado humano de las organizaciones”, identificó dos perspectivas con relación a las personas frente al trabajo, las cuales denominó Teoría X y Teoría Y.

“En estas teorías se observó que el comportamiento del líder frente a sus subordinados depende de lo que el líder piense de ellos, según esto, se utilizará un estilo u otro de liderazgo McGregor (2007)”.

Se presentan a continuación, las dos teorías motivacionales propuestas por McGregor:

Teoría X

Está basada en un estilo de administración tradicional, en la que consideran que las personas son un simple medio de producción, que el ser humano no está dispuesto al trabajo y no son responsables, son resistentes al cambio, necesitan que los controlen, guíen y coaccionen con castigos para conseguir los objetivos de la organización y que sólo se mueven por motivaciones económicas McGregor (2007).

Teoría Y

La creencia de esta teoría, es que los trabajadores son responsables, se esfuerzan, auto dirigen, se motivan y se organizan por sí mismos, puesto que hallan en su trabajo, una fuente de satisfacción, por lo tanto, siempre dirigirán sus esfuerzos hacia la consecución de los objetivos de la organización McGregor (2007).

Teoría de las necesidades de MCCLELLAND

McClelland (1989), afirma que las necesidades fisiológicas y de supervivencia son socialmente adquiridas e indica que existen tres necesidades secundarias importantes para la motivación: la necesidad de logro, afiliación y la de poder.

“Estas motivaciones son relevantes porque incitan a las personas a comportarse en formas que afectan de manera crítica el desempeño en muchos trabajos y tareas McClelland (1989)”.

McClelland (1989), distingue tres tipos de necesidades:

- **Necesidad de Logro**

Se refiere a la tendencia de vencer los obstáculos, al esfuerzo por sobresalir, realizar nuevos retos y superar tareas difíciles de manera eficiente.

- **Necesidad de Afiliación o Social**

Esta necesidad hace referencia al afecto y deseo de interactuar con los demás, entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

- **Necesidad de poder – Influencia**

Hace referencia a la necesidad de controlar y ejercer influencia sobre los demás.

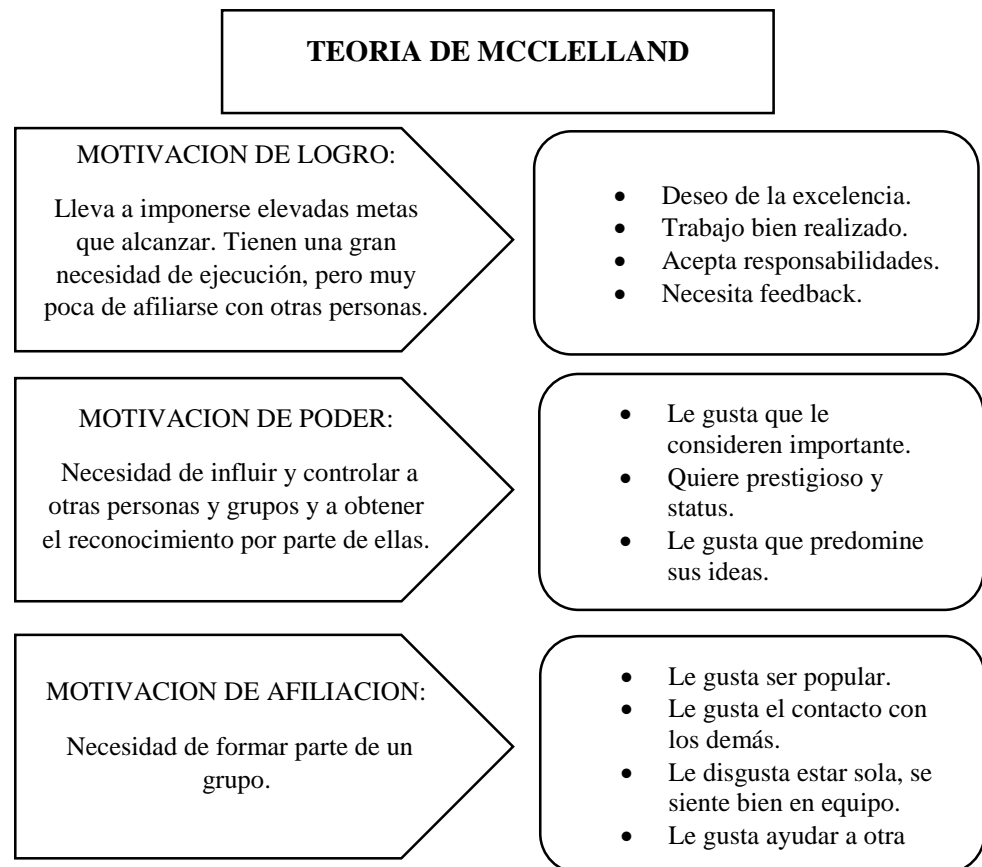


FIGURA 2. *TEORÍA PROPUESTA POR MCCLELLAND*

“McClelland (1989), sostiene que todas las personas poseen estas necesidades en mayor o menor grado, independientemente del género, edad o cultura”.

Teoría de la motivación – higiene de Frederick Irving Herzberg

El psicólogo Herzberg et al. (1959), en la publicación de su informe “**Motivation to Work**”, destaca su teoría de la Motivación-Higiene, en la que determina que el nivel de rendimiento de las personas, varía en función del nivel de satisfacción.

“Como aspecto distintivo, comparándola con la teoría propuesta por Maslow, se sustenta la motivación en el ambiente externo y en el trabajo del hombre, más no en las necesidades humanas Manso (2002)”.

Herzberg et al. (1959), realizaron investigaciones a colaboradores de empresas de Pittsburgh, EEUU.

“En el análisis de los resultados concluyeron que la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos factores Manso (2002)”. Estos son:

a. Factores motivacionales o intrínsecos

Los factores intrínsecos, se refieren al contenido del cargo y se asocian a las experiencias satisfactorias de los colaboradores y de aumento de productividad.

Así mismo, incluyen tales aspectos como la sensación de realización personal, el reconocimiento de su desempeño, la trascendencia de la tarea que se realiza, la mayor responsabilidad de que se es objeto por parte de la gerencia, y las oportunidades de avance profesional y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros Manso (2002).

Por otro lado, Herzberg sostuvo que estos factores, provocan un alto nivel de motivación en los colaboradores, estimulándolos así a desempeñar mejor sus funciones (Herzberg, Snyderman, & Mausner, 1959).

b. Factores extrínsecos o de higiene

“Los factores de higiene abarcan aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, remuneraciones, prestaciones, seguridad en el trabajo, las

políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros” Herzberg et al. (1959).

“Estos factores están asociados con los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados experimentan en sus puestos de trabajo Herzberg et al. (1959) ”.

Por otro lado, Herzberg (1959) afirma que cuando estos factores no están presentes o se aplican de manera incorrecta, no permiten que el colaborador alcance la satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes, no originan necesariamente en los colaboradores una fuerte motivación, sino que sólo contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción.

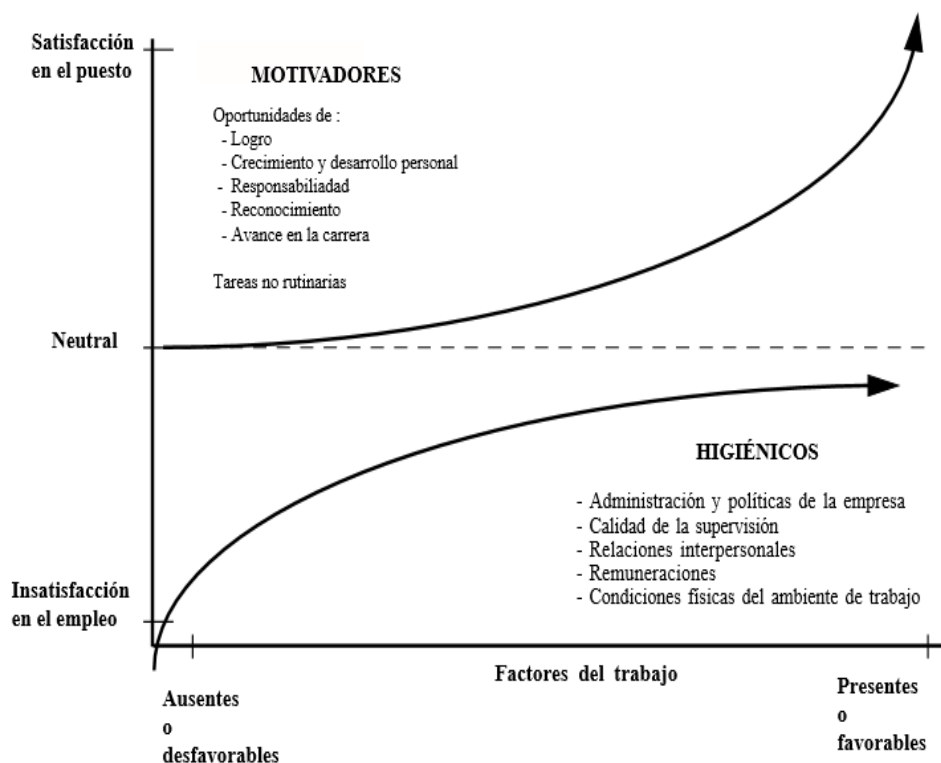


Figura 3 . Teoría de la Motivación – Higiene propuesto por Herzberg

Este hallazgo le permitió a Herzberg establecer uno de los principios más importante en el campo de la motivación laboral: la satisfacción y la insatisfacción, dos conceptos distintos e independientes. Este principio explica que los factores de higiene o extrínsecos, no producen ninguna satisfacción y pueden generar insatisfacción Herzberg et al. (1959).

Por el contrario, los factores motivadores o intrínsecos, dan origen a satisfacciones y, en el peor de los casos, no crean insatisfacción Herzberg et al. (1959).

2.2.2. Compromiso Organizacional

2.2.2.1. Definición de Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional ha sido delimitado y medido de distintas maneras, algunos autores definen al compromiso organizacional de la siguiente manera:

Meyer y Allen (1991), definen el compromiso como:

“Un conjunto de impresiones y/o creencias relativos del empleado hacia la organización, que caracterizan la correlación entre una persona y la organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización” (p.23).

Así mismo sostienen que el compromiso:

“Es un estado psicológico evidenciado en los siguientes componentes: El componente afectivo, de continuidad y normativo Meyer y Allen (1991)”.

Para Davis y Newstrom (1999) , el compromiso organizacional “Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente de ella”.

Alles (2007), asevera que:

“El compromiso es entendido como la capacidad que tiene el empleado para poder sentir los objetivos de la organización como si fueran propios”.

Otros autores como Porter y Lawer (1965) , citado en Betanzos Díaz y Paz Rodríguez (2007) , consideran el compromiso como:

“El deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la institución, el anhelo de permanecer en la misma y aceptar sus principales objetivos y valores.”

Por otro lado, Luthans (2008) , refiere que:

“El compromiso organizacional es la entrega y responsabilidad del colaborador con su organización desarrollando un trabajo óptimo en cuanto al cumplimiento de sus funciones.”

Asimismo, Marín (2001), entiende el compromiso laboral como “Construcción social que señala la interrelación entre las prácticas laborales que promueven, limitan o impiden las estructuras objetivas de

poder y las configuraciones simbólicas que de ella hacen los actores sociales”.

De acuerdo a los conceptos previamente mencionados, se llegó a la conclusión que el compromiso organizacional es el grado en el que el colaborador se identifica e involucra con las metas de la organización. Por lo tanto, se puede afirmar que un colaborador comprometido, tiene menor probabilidad de renunciar y aceptar contratarse con otra empresa, por consiguiente, se compromete por alcanzar los objetivos establecidos y desempeña bien sus funciones y esto se ve reflejado en su productividad.

2.2.2.2. Importancia del Compromiso Organizacional

Según Soberanes y de la Fuente (2009) , la importancia del compromiso organizacional reside principalmente en el impacto directo en las actitudes y conductas del trabajador; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, disminución de ausentismo, baja rotación del personal entre otros.

“El compromiso organizacional también nos proporciona estabilidad laboral, ya que impacta en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, garantiza cubrir necesidades materiales y psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades, socialización, estatus) beneficiando así a las familias y economía del país Soberanes y de la Fuente (2009).”

En tal sentido, se puede afirmar que los colaboradores comprometidos y calificados, no requieren ser supervisados, ya que conocen la importancia y valor de integrar sus metas con las de la organización, porque piensan en ambas, a nivel personal Soberanes y de la Fuente (2009).

2.2.2.3. Modelos teóricos del Compromiso Organizacional

Para algunos autores, el compromiso organizacional constituye un constructo multidimensional, a continuación, se presentan los modelos más importantes:

2.2.2.3.1. Modelo unidimensional de Porter, Steers , Mowday y Boulian

Tras casi diez años de investigación, Mowday et al. (1982), definieron el compromiso organizacional como “La fuerza relativa a la identificación de un individuo con, e implicación en una determinada organización” (p.27).

Partiendo así de esta definición, Porter et al. (1974), enfatizaron tres ideas claves:

- La primera idea, se centra en el compromiso hacia la organización, definiendo a la organización como un lugar de empleo.
- La segunda idea, interés en el compromiso hacia la organización como una actitud de los empleados.

- La tercera idea, toma el punto de vista de que la naturaleza intrínseca del compromiso significa algo más profundo que una simple lealtad pasiva Porter et al. (1974).

Y es que, pese a que Porter et al. (1974) , veía y trataba al compromiso organizacional como un constructo unidimensional centrado, únicamente, en la dimensión afectiva, cierto es que habían afirmado que el compromiso estaba caracterizado por al menos tres factores, entre los cuales tenemos:

- a. La fuerte creencia y aceptación de las metas y valores organizativos.
- b. El deseo de ejercer un esfuerzo considerable en representación de la organización.
- c. El fuerte deseo por mantener su pertenencia a la organización.

Porter et al. (1974), desarrolló un instrumento de medición y lo denominó, OCQ (Organizational Commitment Questionnaire), el cual permitió medir el grado de compromiso organizacional de los colaboradores.

Sin duda el instrumento OCQ goza de ventajosas propiedades psicométricas; hecho que no impide que haya tenido sus detractores, debido a su falta de homogeneidad, pero sobre todo por reflejar más las intenciones de posibles comportamientos como rotación y desempeño que las actitudes Reichers (1985), O'Reilly y Chatman (1986).

Dichas críticas, hicieron que los investigadores analizaran los 15 ítems propuestos inicialmente por el OCQ y lo redujeran a 6 ítems problemáticos, basados en frases negativas, que se podían asociar a intenciones de rotación y desempeño.

2.2.2.3.2. Modelo bidimensional de Angle y Perry

Angle y Perry (1981) , postularon un modelo bidimensional sobre el Compromiso Organizacional, en el que relacionaron "el compromiso de valor o lazo positivo con la organización", con "el compromiso de permanencia", el cual se centró en la compensación económica entre el colaborador y la organización.

Este modelo, lo distinguieron entre value commitment y commitment to stay, basándose en los resultados de un análisis factorial realizado con el Organization Commitment Questionnaire (OCQ) Mowday et al. (1982).

2.2.2.3.3. Modelo tridimensional de O'Reilly y Chatman

O'Reilly y Chatman (1986) , sostuvieron que el compromiso refleja "el vínculo psicológico" que une al individuo con la organización.

Partiendo del modelo de Kelman (1958) sobre cambio de actitud y de conducta, afirmaron que "El vínculo entre el empleado y la organización podía tomar tres formas, a las que llamaron: conformidad, identificación e interiorización".

- La conformidad se da cuando se adoptan actitudes y conductas para conseguir recompensas específicas.
- La identificación ocurre cuando los empleados se sienten orgullosos de ser parte de un grupo, respetando sus valores y logros, pero no los adoptan como propios.
- La interiorización se da cuando los valores del individuo y de la organización coinciden Kelman (1958).

O' Reilly y Chatman (1986) , postularon un instrumento de medida que permite evaluar este tipo de compromiso organizacional en términos del intercambio esfuerzo-recompensa., el cual no ha tenido un buen comportamiento psicométrico.

Asimismo, Vandenberg, Self y Seo (1994) , argumentaron que este enfoque, tuvo escaso impacto, debido a la dificultad para distinguir entre la identificación e interiorización. De hecho, Caldwell et al. (1990), en su estudio más reciente, combinó los ítems de identificación e interiorización para formar una nueva medida que ellos denominaron “compromiso normativo”.

2.2.2.3.4. Modelo de los tres componentes de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1997) , proponen un modelo sobre el compromiso organizacional, el cual se divide en tres componentes separables, y cada uno de ellos refleja un estado psicológico único y subyacente, a comparación del modelo de O' Reilly y Chatman (1986), los cuales son:

- i. **Compromiso Afectivo:** Se refiere al lazo emocional que los colaboradores sienten con la organización, es decir, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de sus necesidades básicas, especialmente las psicológicas y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización.

Los colaboradores con este tipo de compromiso, se sienten plenamente identificados y orgullosos de pertenecer a la organización.

Este componente está caracterizado por los siguientes indicadores:

- **Identificación,** se refiere a la convicción y aprobación de las metas y los objetivos que tiene la organización.
- **Fiabilidad,** es la muestra de honestidad, confiabilidad y seguridad que generan los colaboradores mediante su desempeño.
- **Involucramiento,** se refiere al compromiso activo con el que los colaboradores se identifican, integran e involucran con la organización Meyer y Allen (1997).

- ii. **Compromiso Continuo:** Hace referencia a la permanencia que representa la evocación del trabajador, debido a los costos que le generaría si decidiera retirarse de la organización, entre ellos: la escasa posibilidad de encontrar otro trabajo que le ofrezca los

mismos beneficios y sueldo, los costos físicos, económicos y psicológicos. Por lo tanto, el colaborador se siente obligado a permanecer en la empresa ya que no hacerlo, significaría pérdida de esfuerzo, dinero y tiempo Meyer y Allen (1997).

Este componente presenta los siguientes indicadores:

- La valoración, es la motivación que se da al comportamiento humano.
 - El sentido de pertenencia, describe el compromiso y la responsabilidad que tiene el colaborador hacia la organización.
 - Las inversiones de aptitudes, se caracterizan por el conjunto de aptitudes físicas y mentales que el colaborador brinda a la organización.
- iii. Compromiso Normativo: Esta dimensión, se basa en la creencia de la lealtad hacia la organización, en un sentido moral, a través de la recepción de beneficios que crean en el trabajador un sentido de obligación de retribución con la organización.

Böhrt y Díaz (2014), nos señalan que “Un colaborador con un fuerte compromiso normativo está ligado a la organización por sentimientos de deber y obligación que tienen su origen en valores como la lealtad, o por haber recibido beneficios u oportunidades en el trabajo.”

Se compone de los siguientes indicadores:

- La política interna, son un conjunto de reglas establecidas por la organización.
- El cumplimiento, hace referencia a la ejecución de una obligación implantada por la organización.
- La lealtad, se refiere a la identidad y compromiso que manifiesta el colaborador con la organización.

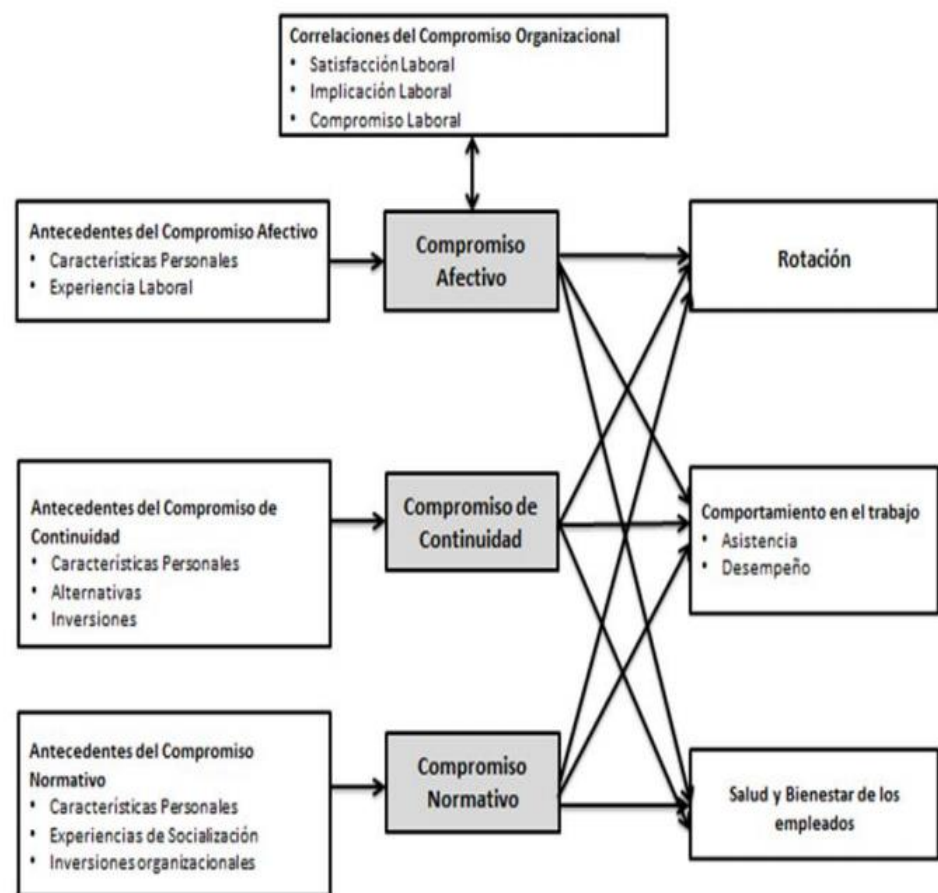


FIGURA 4. *MODELO TRIDIMENSIONAL DE MEYER Y ALLEN*

Según el modelo propuesto por Meyer y Allen (1997) , podemos concluir que existen tres formas en las que los trabajadores se comprometen con una organización: permaneciendo

comprometidos porque así lo desean y han establecido un vínculo emocional con su centro laboral (afectivo), porque lo necesitan y se sienten obligados de permanecer en la organización (continuo) y porque sienten que deben hacerlo por una obligación moral (normativo).

2.3. DEFINICION DE CONCEPTOS BÁSICOS

a) Compromiso Organizacional

Para Álvarez de Mon et al. (2001), el compromiso organizacional es “El vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita”.

b) Compromiso Afectivo

Meyer y Allen (1997) , sustentan que el compromiso afectivo es “El vínculo emocional positivo del empleado con la organización”.

c) Compromiso de Continuidad

Según Meyer y Allen (1997) , “Es el componente de necesidad, el cual revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa”.

d) Compromiso Normativo

Meyer y Allen (1997), sostienen que “El compromiso normativo es de naturaleza emocional, y consiste en que el individuo se compromete y

permanece con una organización debido a los sentimientos de obligación”.

e) Motivación

“La motivación es el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga su necesidad y alcance las metas de las organizaciones con el desarrollo de sus actitudes y habilidades” Chiavenato (2002).

f) Reconocimiento

“Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio” Perea (2013).

g) Remuneración

“Es la retribución que el trabajador, recibe de acuerdo con lo pactado en el contrato de trabajo” Río (2004).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

La motivación laboral influye directa y significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La motivación extrínseca se relaciona significativamente con la motivación laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.
- La motivación intrínseca se relaciona significativamente con la motivación laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

3.2. VARIABLES E INDICADORES

3.2.1. Identificación de las Variables

3.2.1.1. Variable Independiente

Motivación Laboral

3.2.1.1.1. Dimensiones

- Extrínseca o Higiénica
- Intrínseca o Motivacional

3.2.1.1.2. Indicadores

- Supervisión
- Seguridad Laboral
- Remuneración
- Relaciones Humanas
- Condiciones de Trabajo
- Desarrollo, logro y realización
- Reconocimiento
- El trabajo en sí
- Responsabilidad
- Promoción y Ascenso

3.2.1.2. Variable Dependiente

Compromiso Organizacional

3.2.1.2.1. Dimensiones

- Compromiso Afectivo
- Compromiso de Continuidad
- Compromiso Normativo

3.2.1.2.2. Indicadores

- Identificación
- Vínculo Emocional
- Involucramiento
- Percepción de Alternativas
- Inversión
- Cumplimiento
- Lealtad

3.2.2. Operacionalización de las Variables

TABLA 1.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Motivación Laboral	Robbins y Coulter (2014) , definen a la motivación como “Los procesos que inciden en la energía, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo”.	Extrínseca o Higiénico Intrínseca o Motivacional	Supervisión Seguridad laboral Remuneración Relaciones Humanas Condiciones de Trabajo Desarrollo, logro y realización Reconocimiento El trabajo en sí Responsabilidad Promoción y ascenso	Ordinal

Nota: La tabla 1 muestra la operacionalización de la variable independiente, motivación laboral.

TABLA 2 .

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Compromiso Organizacional	Según Davis y Newstrom (1999), “El compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente de ella”	Compromiso Afectivo Compromiso de Continuidad Compromiso Normativo	Identificación Vínculo emocional Involucramiento Percepción de alternativas Inversión Cumplimiento Lealtad	Ordinal

Nota: La tabla 2 muestra la operacionalización de la variable dependiente, Compromiso Organizacional.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación dada su naturaleza, es de tipo pura o básica, ya que no se manipularán las variables, sino que tiene como finalidad la obtención y recopilación de información acerca de las variables motivación laboral y compromiso organizacional, para ir construyendo una base de nuevos conocimientos acerca de la información previa existente.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental, dado que no se manipularán las variables y de corte transversal, ya que los datos van a ser recolectados en un único momento en el tiempo y espacio para toda la muestra.

3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es causal – explicativo, ya que el objeto principal de la investigación es determinar si existe o no influencia de la motivación laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores.

Así mismo, la investigación es descriptiva y correlacional, porque permite medir e identificar el grado de correlación estadística entre las dimensiones y las variables.

3.6. AMBITO DE LA INVESTIGACION

El ámbito de la investigación se desarrolló en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, dirigido a evaluar a los colaboradores.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. Unidad de Estudio

La unidad de estudio de la presente investigación, está representado por los colaboradores de la Agencia San Martín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna.

3.7.2. Población

En la presente investigación, la población de estudio para la medición de las variables, está constituida por 48 colaboradores que laboran en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín.

Dado el tamaño de la población total, se determinó la misma cantidad como muestra de estudio, según muestra la tabla 3.

TABLA 3 .

CUADRO DE ASIGNACIÓN DE PERSONAL

Cargo	N° de trabajadores
Administrador	1
Analistas	18
Auxiliares	15
Asistentes	2
Coordinador de Créditos	6
Ejecutivo de Ahorros	2
Promotor de Créditos	4
Total	48

Nota: La tabla 3, contiene el cuadro de asignación de personal de la Agencia San Martín.

3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.8.1. Criterios de inclusión

Se consideró caso de estudio, a los colaboradores que tienen vínculo laboral con la Agencia San Martín de la CMAC Tacna, y que estén contratados a plazo indeterminado y a plazo fijo, así mismo, que tienen predisposición para participar en el presente estudio.

3.8.2. Criterios de exclusión

Aquellos colaboradores que no pertenezcan a la Agencia San Martín de la CMAC Tacna y que tienen contrato como locación de servicios.

3.9. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.9.1. Técnica

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la investigación, es la encuesta, con el objetivo de recabar información acerca de los colaboradores de la Agencia San Martín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, que son objeto de estudio, y con la importancia de categorizar los datos que se requiere para la verificación de la hipótesis.

3.9.2. Instrumento

El instrumento que se empleó para la recolección de datos es el cuestionario, el cual ha sido elaborado con el fin de medir el grado de influencia de la motivación laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

3.10. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

La información recolectada fue procesada mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25, dónde en primera instancia, se determinó el grado de confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach.

Para el análisis y descripción de datos se usó la Estadística descriptiva, mediante el cual se obtuvo tablas de frecuencia y representaciones gráficas en porcentajes para las variables.

Asimismo, para la comprobación de la hipótesis, se usó la estadística inferencial, dado que el nivel de escala es ordinal, de esta forma se buscó demostrar causalidad entre las dos variables, es por ello que se aplicó el modelo de regresión lineal simple, obteniendo así si existe o no influencia de la motivación laboral sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. DESCRIPCION DEL TRABAJO DE CAMPO

Para la recolección de datos, se aplicaron dos cuestionarios, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la motivación laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín.

Cabe mencionar, que el trabajo de campo se desarrolló previa autorización y coordinación con la Administradora de la Agencia San Martín, la sra. Yenny Roxana Mamani Ticona.

Este proceso de recolección de datos, tuvo una duración de una semana aproximadamente y se aplicó durante la jornada de trabajo, en un tiempo prudente y de acuerdo a la disponibilidad del personal.

4.2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

4.2.1. Validez del Instrumento de Investigación

Los instrumentos de investigación, fueron sometidos a un panel de tres expertos, especializados y con amplia experiencia laboral en las áreas de Administración y Recursos Humanos, para la determinación de su validez, los cuales proporcionaron los siguientes resultados:

TABLA 4**VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

N° de Expertos	Puntaje de Validación	% Validación
Experto 1	24	80%
Experto 2	25	83%
Experto 3	24	80%
PROMEDIO TOTAL	24	80%

Nota: Datos tomados de la validación del instrumento por expertos.

Según se muestra en la tabla 4, el porcentaje promedio de validación es de un 80%, lo que indica que satisface los requerimientos del instrumento.

4.2.2. Aplicación del coeficiente de Confiabilidad

Para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, con el fin de determinar la existencia de un nivel de confiabilidad sobre los instrumentos aplicados.

En primera instancia, se realizó la prueba piloto mediante una muestra aleatoria de 15 colaboradores de la Agencia San Martín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, a los cuales se les aplicó los cuestionarios con el fin de obtener la información requerida. De este modo se determinó la confiabilidad del instrumento y se prosiguió a aplicar los cuestionarios a la muestra total, representada por 48 colaboradores.

En las siguientes tablas se indican y describen los resultados a mayor detalle:

4.2.2.1. Variable Motivación

TABLA 5***ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL***

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Motivación Laboral	,846	19

Nota: Datos obtenidos del procesamiento de resultados de las encuestas en SPSS.

La tabla 5, muestra el análisis de confiabilidad de la variable motivación laboral, obteniendo un alfa de 0,846 lo que es indicador de un alto grado de confianza.

TABLA 6***ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LAS DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN LABORAL***

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Motivación Extrínseca	0,872	9
Motivación Intrínseca	0,761	10

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

Se puede observar en la tabla 6, que la confiabilidad de las dimensiones de la variable Motivación Laboral, Motivación Extrínseca y Motivación Intrínseca, tienen valores de 0,872 y 0,761 respectivamente, lo que nos indica que las dimensiones son confiables.

4.2.2.2. Variable Compromiso Organizacional

TABLA 7**ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Compromiso Organizacional	0,853	18

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

La tabla 7, muestra el análisis de confiabilidad de la variable compromiso organizacional, obteniendo un valor de 0,853, lo que es indicador de un alto grado de confianza.

TABLA 8**ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LAS DIMENSIONES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Compromiso Afectivo	0,767	7
Compromiso de Continuidad	0,887	5
Compromiso Normativo	0,754	6

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

La confiabilidad de las dimensiones de capital intelectual se analizó mediante los estadísticos 0,767, 0,887 y 0,754 para cada uno de ellos, considerándose satisfactorio, como se aprecia en la tabla 8.

4.2.3. Relación variable, indicadores e ítems

La presente investigación, está conformada por variables, indicadores e ítems respectivamente como se muestran en las siguientes tablas:

TABLA 9

RELACIÓN VARIABLE, DIMENSIÓN E INDICADOR DE MOTIVACIÓN LABORAL

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS
Motivación Laboral	Motivación Extrínseca	Supervisión	ME1
		Seguridad Laboral	ME2
		Remuneración	ME3,ME4
		Relaciones Humanas	ME7,ME8
		Condiciones de Trabajo	ME5,ME6,ME9
	Motivación Intrínseca	Desarrollo, logro y realización	MI1,MI2
		Reconocimiento	MI3,MI4
		El trabajo en sí	MI5,MI6
		Responsabilidad	MI7,MI8
		Promoción y ascenso	MI9,MI10

Nota: Elaborado durante el informe final.

TABLA 10

RELACIÓN VARIABLE, DIMENSIÓN E INDICADOR DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS N°
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Identificación	CA1, CA2
		Vínculo Emocional	CA3
		Involucramiento	CA4,CA5,CA6,CA7
	Compromiso de Continuidad	Percepción de alternativas	CC2,CC4,CC5
		Inversión	CC1, CC3
	Compromiso Normativo	Cumplimiento	CN1,CN2,CN4
		Lealtad	CN3,CN5,CN6

Nota: Elaborado durante el informe final.

4.2.4. Escala de valoración de la variable

Se consideró una escala de medición ordinal, donde cada una de las variables y dimensiones se midieron inicialmente con una escala de cinco categorías, pero luego se re categorizaron a una escala de tres categorías, con la finalidad de presentar los resultados obtenidos con mayor claridad y congruencia, como se muestra a continuación.

Valoración de la variable Motivación Laboral

TABLA 11

ESCALA DE VALORACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

CATEGORIA	NIVEL ORDINAL
Alto	3
Regular	2
Bajo	1

Nota: Elaborado de acuerdo a escala Likert.

TABLA 12

BAREMO DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

VARIABLE	DIMENSIONES	ESCALA
Motivación Laboral	Motivación	Bajo: 9 - 21
	Extrínseca	Regular: 22 - 34
		Alto: 35 - 47
Bajo: 19 - 44	Motivación	Bajo: 10 - 23
Regular: 45 - 70		Regular: 24 - 37
Alto: 71 - 96		Intrínseca

Nota: Elaborado por el ejecutor.

Interpretación

La tabla 12, muestra la categorización y los rangos del límite inferior y superior para cada dimensión de la variable Motivación laboral, el cual nos permitirá poder medir y cuantificar los resultados, para obtener un análisis claro y preciso.

Valoración de la variable Compromiso Organizacional

TABLA 13

ESCALA DE VALORACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

CATEGORIA	NIVEL ORDINAL
Alto	3
Regular	2
Bajo	1

Nota: Elaborado de acuerdo a escala Likert.

TABLA 14

BAREMO DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DIMENSIONES	ESCALA
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Bajo: 7 - 16 Regular: 17 - 26 Alto: 27 - 36
	Compromiso de Continuidad	Bajo: 5 - 12 Regular: 13 - 20 Alto: 21 - 28
	Compromiso Normativo	Bajo: 6 - 14 Regular: 15 - 23 Alto: 24 - 32
Bajo: 18 - 42 Regular: 43 - 67 Alto: 68 - 92		

Nota: Elaborado por el ejecutor.

Interpretación

La tabla 14, muestra la categorización y los rangos del límite inferior y superior para cada dimensión de la variable Compromiso Organizacional, el cual nos permitirá poder medir y cuantificar los resultados, para obtener un análisis claro y preciso.

4.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.3.1. Resultados de la variable Motivación Laboral

La variable motivación laboral está conformada por las siguientes dimensiones, motivación extrínseca y motivación intrínseca.

4.3.1.1. Análisis de la dimensión Motivación Extrínseca

TABLA 15

ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	18	37.5%
Alto	30	62.5%
Total	48	100%

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

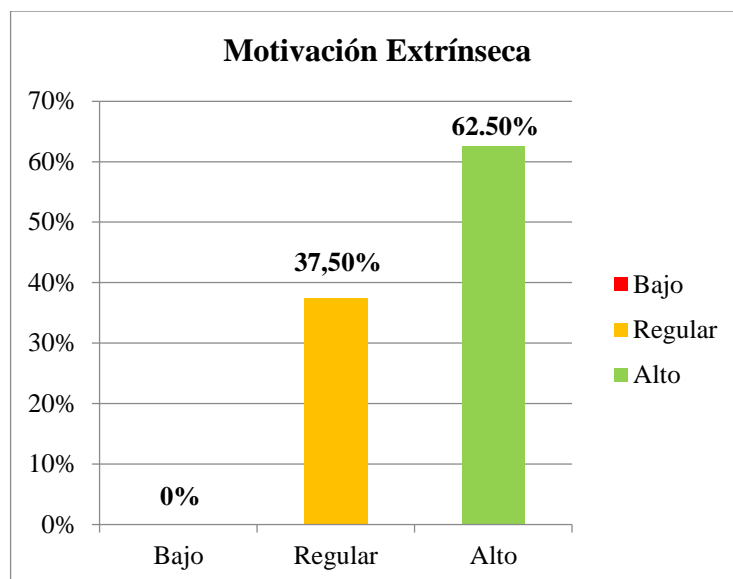


FIGURA 5 . MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

ANALISIS E INTERPRETACION

La figura 5, nos muestra que el 62.50% de los colaboradores de la Caja Tacna, considera que la motivación extrínseca es alta, en tanto para el 37.50 %, es regular, mientras que la categoría baja no muestra porcentaje alguno.

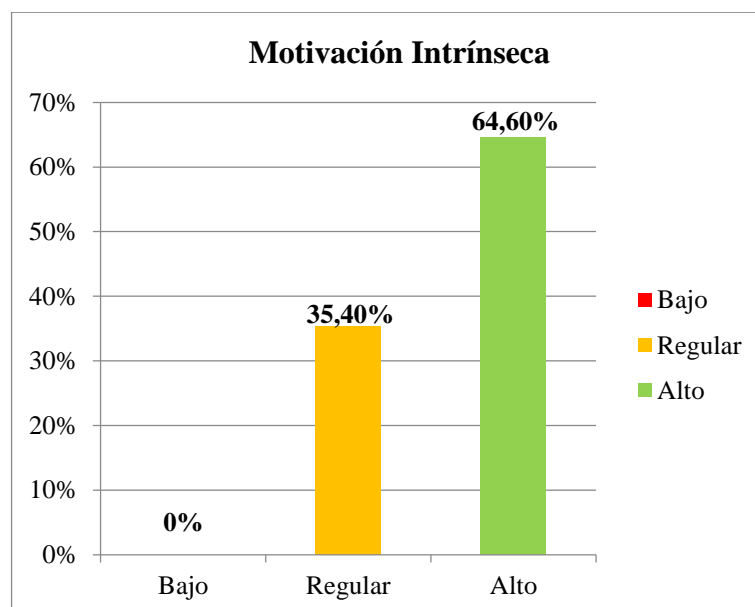
Los resultados muestran una tendencia positiva, es decir, los colaboradores consideran que se sienten incentivados para realizar sus labores.

4.3.1.2. Análisis de la dimensión Motivación Intrínseca

TABLA 16**ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN INTRÍNSECA**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	17	35.4%
Alto	31	64.6%
Total	48	100%

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

**FIGURA 6. MOTIVACIÓN INTRÍNSECA****ANÁLISIS E INTERPRETACION**

Respecto a la dimensión motivación intrínseca, se obtuvieron los siguientes resultados. El 35.40% de los colaboradores encuestados, indica que la motivación intrínseca es regular, mientras que el 64.60% considera que es alta. Por otro lado, en la categoría bajo, no se obtuvo ninguna respuesta.

Los resultados muestran una tendencia positiva, es decir, la gran mayoría de los colaboradores manifiestan que realizan sus labores por satisfacción sin necesidad de recibir algún incentivo externo.

4.3.2. Resultados de la variable Compromiso Organizacional

4.3.2.1. Análisis de la dimensión Compromiso Afectivo

TABLA 17

ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN COMPROMISO AFECTIVO

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Regular	16	33.3%
Alto	32	66.7%
Total	48	100%

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

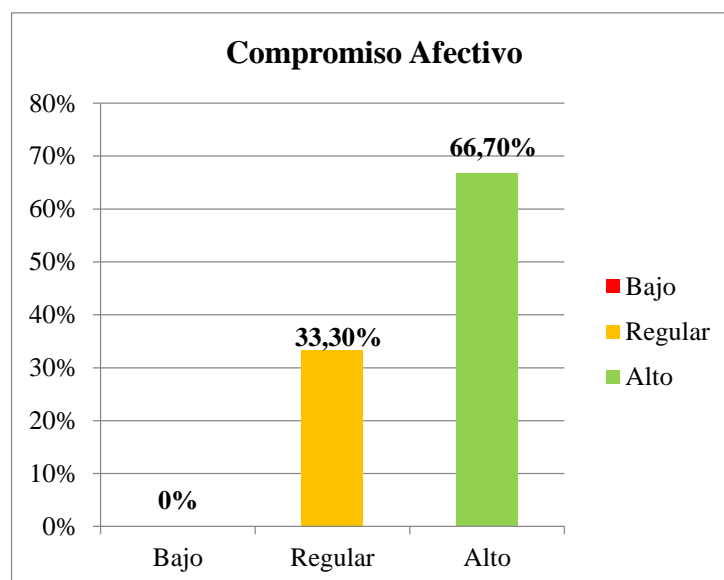


FIGURA 7. COMPROMISO AFECTIVO

ANÁLISIS E INTERPRETACION

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, se puede apreciar en la figura 7, que el 33.30% de los colaboradores considera que el compromiso afectivo es regular, mientras que el 66.70%, sostiene que es alta, lo cual indica, que los colaboradores se encuentran comprometidos de manera afectiva con la organización, es decir, sienten un lazo emocional con su empresa.

4.3.2.2. Análisis de la dimensión Compromiso de Continuidad

TABLA 18

ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN COMPROMISO DE CONTINUIDAD

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	39.6%
Regular	28	58.3%
Alto	1	2.1%
Total	48	100%

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

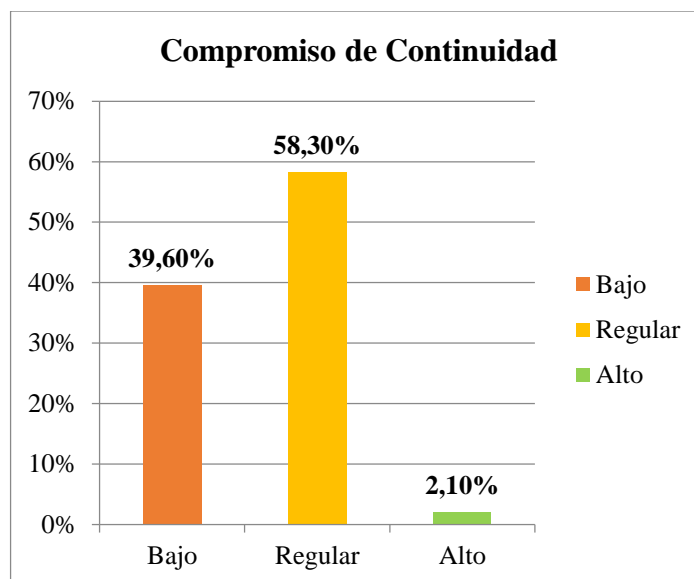


FIGURA 8. COMPROMISO DE CONTINUIDAD

ANALISIS E INTERPRETACION

Respecto a la dimensión Compromiso de Continuidad, el 2.10% de los colaboradores encuestados sostiene que es alto su deseo de permanecer en la organización y ello está relacionado al compromiso afectivo, mientras que el 58.30% indica que es regular. Por otro lado, el 39.60% considera que es bajo su deseo de continuar en la organización.

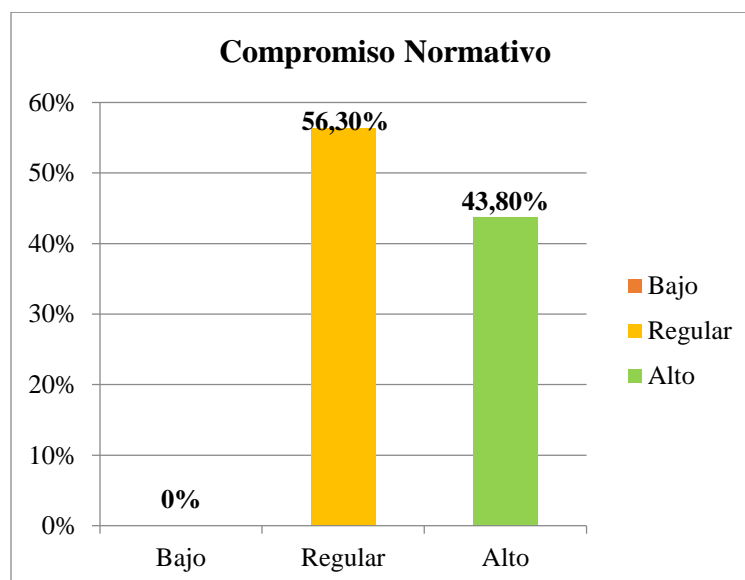
Estos resultados muestran que los colaboradores presentan una tendencia de marcaciones mayoritariamente regular, lo que nos indica que los colaboradores se sienten comprometidos de manera regular en su trabajo, y esto probablemente se debe porque han invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, por lo tanto, se incrementa su apego hacia la empresa.

4.3.2.3. Análisis de la dimensión Compromiso Normativo

TABLA 19**ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN COMPROMISO NORMATIVO**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	13	27.1%
Alto	35	72.9%
Total	48	100%

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

**FIGURA 9. COMPROMISO NORMATIVO****ANÁLISIS E INTERPRETACION**

Respecto al compromiso organizacional medido en su dimensión Compromiso Normativo, se alcanzaron los siguientes resultados. El 43.80% de los colaboradores se sienten altamente comprometidos de forma normativa con la institución. Por otro lado, el 56.30% perciben que el compromiso normativo es regular.

Se concluye que la mayoría de los colaboradores encuestados, se sienten medianamente comprometidos de forma normativa con la organización, es decir, tienen un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

4.3.3. Análisis por variables

4.3.3.1. Análisis general de la variable Motivación Laboral

TABLA 20

ANÁLISIS GENERAL DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	14	29.2%
Alto	34	70.8%
Total	48	100%

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

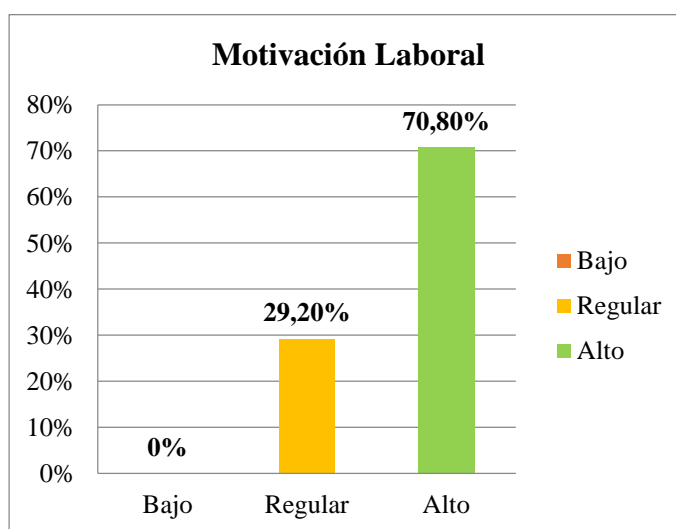


FIGURA 10. MOTIVACIÓN LABORAL

Se muestran los resultados en cuanto al grado de motivación de los colaboradores. Se halló que el 70.80% de los colaboradores se encuentra altamente motivado, mientras que el 29.20%, indica que su nivel de motivación es regular. Por otro lado, ningún trabajador evaluado alcanzó el nivel bajo de motivación laboral.

4.3.3.2. Análisis general de la variable Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional es entendido como el grado en que un colaborador se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.

TABLA 21

ANÁLISIS GENERAL DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Regular	27	56.3%
Alto	21	43.8%
Total	48	100%

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

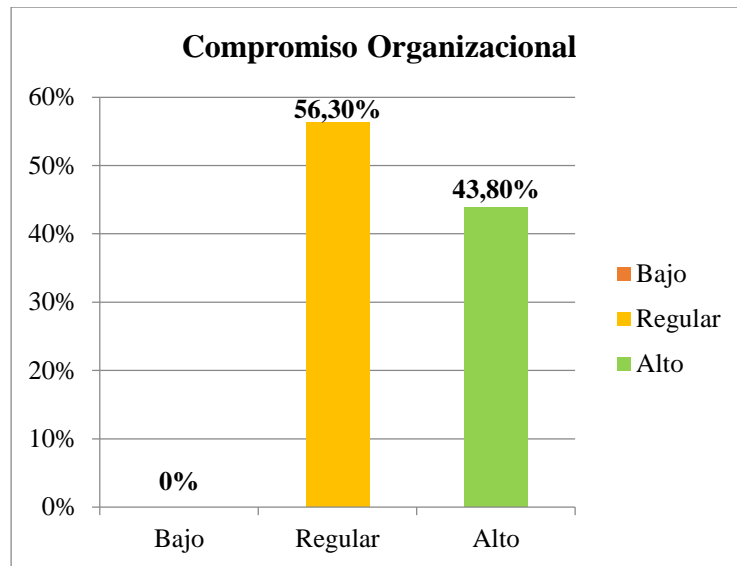


FIGURA 11. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

ANALISIS E INTERPRETACION

Respecto a la variable compromiso organizacional, se alcanzaron los siguientes resultados. El 43.80% de los colaboradores encuestados, se sienten altamente comprometidos con la organización, mientras que el 56.30% regularmente comprometidos.

Se concluye que los colaboradores se muestran regularmente comprometidos con la organización, probablemente porque no se sienten totalmente involucrados e identificados con los objetivos de la empresa.

4.3.4. Prueba de Normalidad

Herrera y Fontalvo (2011), sostienen que la prueba de normalidad es una herramienta estadística que nos permite determinar si la información obtenida en el proceso, tiene un comportamiento mediante una distribución normal o no. Así mismo, esta prueba nos permite identificar qué prueba paramétrica o no paramétrica utilizaremos para el procesamiento de datos.

Para el presente estudio, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, dado que la muestra es de 48 colaboradores, es decir menor al límite máximo de dicha prueba.

A continuación, se muestran las pruebas de normalidad para cada variable y dimensión.

4.3.4.1. Prueba de Normalidad para la variable Motivación Laboral

TABLA 22

PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

	Shapiro - Wilk	Sig.Asintótica
Motivación Laboral	,906	,001

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Como se puede apreciar en la tabla 22, el p. valor (0.001) de la variable Motivación Laboral, es menor al Alpha (0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo cual indica que la variable no sigue una distribución normal y se aplica la prueba no paramétrica (Rho – Spearman).

TABLA 23

PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LAS DIMENSIONES DE MOTIVACIÓN LABORAL

	Shapiro - Wilk	Sig. Asintótica
Motivación Extrínseca	,852	,000
Motivación Intrínseca	,908	,001

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

De acuerdo a la tabla 23, se muestran los resultados de la prueba de normalidad aplicado en las dimensiones de Motivación Laboral, donde podemos notar que el p. valor de la dimensión Motivación Extrínseca obtuvo un p valor de 0.000 y la dimensión Motivación Intrínseca, un p valor de 0.001, los cuales son menores a Alpha (0.05), lo que indica que las dimensiones no siguen una distribución normal, por lo tanto, se aplica estadística no paramétrica (Rho –Spearman).

4.3.4.2. Prueba de Normalidad para la variable Compromiso Organizacional

TABLA 24

PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	Shapiro - Wilk	Sig.Asintótica
Compromiso Organizacional	,931	,007

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Como podemos apreciar en la tabla 24, el p. valor (0.007) de la variable Compromiso Organizacional, es menor al Alpha (0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo cual indica que los datos de la variable dependiente, no sigue una distribución normal y se aplica la prueba no paramétrica (Rho Spearman).

TABLA 25**PRUEBA DE NORMALIDAD PARA LAS DIMENSIONES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

	Shapiro - Wilk	Sig. Asintótica
Compromiso Afectivo	,908	,001
Compromiso de Continuidad	,925	,005
Compromiso Normativo	,696	,000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

De acuerdo a la tabla 25, podemos notar que el p. valor de las dimensiones Compromiso Afectivo (0.001), Compromiso de Continuidad (0.005) y Compromiso Normativo (0.000), obtuvieron valores menores al Alpha (0.05), lo que indica que las dimensiones no siguen una distribución normal, por lo tanto, se aplica estadística no paramétrica (Rho –Spearman).

4.3.5. Prueba de hipótesis

4.3.5.1. Prueba de correlación entre variables y dimensiones

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con el análisis de correlación de Rho Spearman, se empleó este método dado que la naturaleza de ambas variables en estudio son cuantitativas ordinales, y siguen pruebas no paramétricas. Este coeficiente cuantifica la relación entre dos variables. Varía entre 0 y 1.00, pudiendo ser positivo o negativo.

Correlación de objetivo específico 1

TABLA 26

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y MOTIVACIÓN LABORAL

		Motivación Extrínseca	Motivación Laboral
Motivación Extrínseca	Coefficiente de Correlación	1,000	,818**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Motivación Laboral	Coefficiente de Correlación	,818**	1,000
	Sig. (bilateral)	48	48
	N		

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

Como se observa en la tabla 26, el coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Motivación extrínseca y la variable Motivación laboral es de 0.818, lo que nos indica que existe una correlación positiva considerable, así mismo su p valor es de 0,000, menor al nivel de significancia (0,05). Lo que nos permite concluir que a existe una relación directa y significativa entre la dimensión motivación extrínseca y la motivación laboral.

Correlación de objetivo específico 2

TABLA 27

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y MOTIVACIÓN LABORAL

		Motivación Intrínseca	Motivación Laboral
Motivación Intrínseca	Coefficiente de Correlación	1,000	,725**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Motivación Laboral	Coefficiente de Correlación	,725**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

De acuerdo al análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Motivación intrínseca y la variable Motivación laboral, se encontró un p valor de 0,000, menor al nivel de significancia 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyéndose que la dimensión motivación intrínseca y la variable motivación laboral tienen relación.

Así mismo, el coeficiente de correlación 0,725, muestra que tienen una correlación positiva media.

Correlación objetivo general

TABLA 28

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS VARIABLES MOTIVACIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

		Motivación Laboral	Compromiso Organizacional
Motivación Laboral	Coef. de Correlación	1,000	,386**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	48	48
Compromiso Organizacional	Coeficiente de Correlación	,386**	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	48	48

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

En la tabla 28, se observa el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables motivación laboral y compromiso organizacional, asume un valor de 0,386, es decir, existe una correlación positiva débil. Así mismo, se halló un p valor de 0.007, menor al nivel de significancia 0.05.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en donde se comprueba que existe relación directa y significativa entre las variables, es decir, a medida que aumenta la motivación laboral, mayor será el compromiso organizacional de los colaboradores.

4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.4.1. Verificación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Se plantea lo siguiente:

H0: La motivación extrínseca no se relaciona significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

H1: La motivación extrínseca se relaciona significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

La prueba de hipótesis se ejecuta con una correlación, siendo el resultado:

TABLA 29

CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

		Motivación Extrínseca	Motivación Laboral
Motivación Extrínseca	Coef. de Correlación	1,000	,818**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Motivación Laboral	Coef. de Correlación	,818**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

Interpretación

En la tabla 29, se observa el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual asume un valor de 0,818 entre la variable motivación extrínseca y motivación laboral, estadísticamente significativa; y siendo el valor de p (0,000) , menor al nivel de significancia, dado esto, se confirma la hipótesis alterna en el siguiente sentido: Existe correlación directa y significativa entre la dimensión motivación extrínseca y la variable motivación laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2:

H0: La motivación intrínseca no se relaciona significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

H1: La motivación intrínseca se relaciona significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

La prueba de hipótesis se ejecuta con una correlación, siendo el resultado:

TABLA 30

CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

		Motivación Intrínseca	Motivación Laboral
Motivación Intrínseca	Coef. de Correlación	1,000	,725**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Motivación Laboral	Coef. de Correlación	,725**	1,000
	Sig. (bilateral)	48	48
	N		

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

Interpretación

La tabla 30, señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva media entre la dimensión Motivación Intrínseca y la Motivación Laboral estadísticamente significativa ($Rho = 0,725$; y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna en el siguiente sentido: Existe relación positiva y significativa entre la dimensión motivación intrínseca y la variable motivación laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna , periodo 2019 ; y se rechaza la hipótesis nula , es decir, la relación es directa y moderada, y se afirma: A mayor motivación intrínseca, mayor será la motivación laboral.

4.4.2. Verificación de hipótesis general

Hipótesis general

H0: La motivación laboral no influye directa y significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

H1: La motivación laboral influye directa y significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.

La comprobación de la hipótesis se realizó ejecutando la prueba de regresión lineal ya que el nivel de investigación es explicativo, siendo el resultado el siguiente:

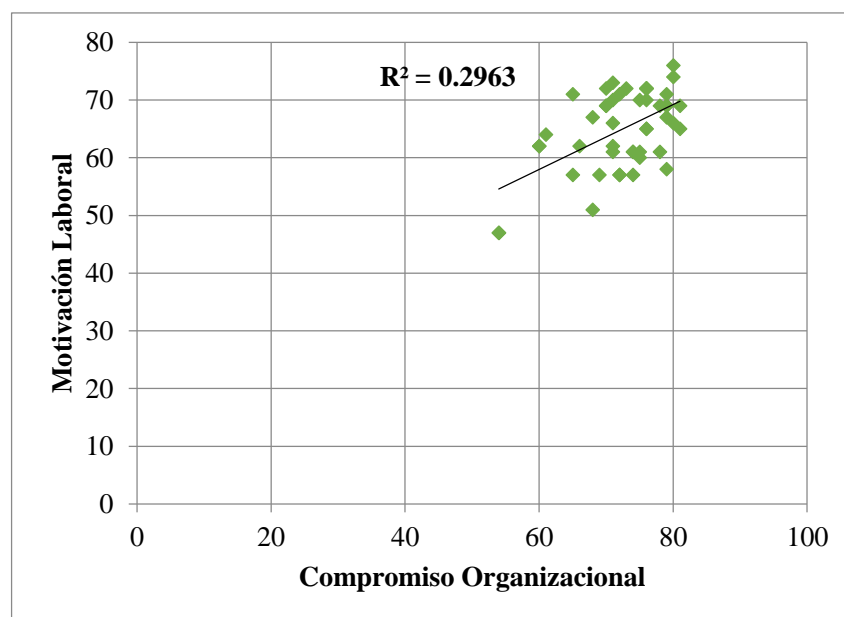


FIGURA 12. DISPERSIÓN DE LAS VARIABLES MOTIVACIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Como se observa en la figura 12, la dispersión lineal de correlación de datos de la variable Motivación Laboral y la variable Compromiso Organizacional, presenta una relación positiva media, los cuales siguen una línea recta con un $R^2 = 0.2963$, la cual representa un 30%.

TABLA 31

RESUMEN DEL MODELO DE MOTIVACIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

R	R Cuadrado	R Cuadrado Ajustado	Error Estándar de la Estimación
,544 ^a	,296	,281	5,807

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

Interpretación

En la tabla 31, nos muestra los resultados de la regresión de la variable Motivación Laboral frente a la variable Compromiso Organizacional, la cual indica que es una regresión lineal cuyo valor del R^2 es de 0.296, que significa que la variable Motivación laboral influye en un 29.60 % sobre la variable Compromiso Organizacional.

TABLA 32

ANOVA DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL VS. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	652,980	1	652,980	19,367	,000 ^b
Residuo	1550,936	46	33,716		
Total	2203,917	47			

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

Interpretación

La tabla 32, nos muestra que el valor F calculada es de 19.367 y un p valor de 0.000, menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable Motivación Laboral y la variable Compromiso Organizacional.

TABLA 33

COEFICIENTE DEL MODELO DE MOTIVACIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error Estándar	Beta		
(Constante)	24.223	9.294		2.606	0.012
Motivación Laboral	0.563	0.128	0.544	4.401	0.000

Nota: Elaborado con el programa SPSS.

Interpretación

En la tabla 33, se muestran los resultados del coeficiente de la variable Motivación Laboral sobre el Compromiso Organizacional, la cual muestra una constante de 24.223, una pendiente de 0.563 y un p valor de 0.000, que es menor a 0.05, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se afirma con un 95% de confianza que: La Motivación Laboral influye significativamente en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Caja Tacna, periodo 2019.

CONCLUSIONES

La presente investigación ha llegado a las siguientes conclusiones:

Primera:

Se ha determinado que la motivación laboral influye directa y significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna en el periodo 2019, dado un valor de significancia calculada de 0.000 y un R cuadrado de 0.296, el cual nos indica que hay una relación positiva débil entre las variables y se afirma que el compromiso organizacional varía en función de la motivación laboral.

Segunda:

Se ha demostrado que existe una relación positiva ($Rho = 0.818$) y significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión motivación extrínseca y la variable motivación laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, periodo 2019. Por lo tanto, se afirma que a mayor motivación extrínseca, mayor será la motivación laboral.

Tercera:

Se ha comprobado que existe una relación positiva media ($Rho = 0.725$) y significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión motivación intrínseca y la variable motivación laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019, dado el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.725 y el p valor es 0.000, menor al nivel de significancia 0.05.

RECOMENDACIONES

Con relación a las conclusiones arribadas en la presente investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

Primera:

Se recomienda al área de Gestión del Capital Humano de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, implementar estrategias de mejora del compromiso de los colaboradores, principalmente del compromiso normativo, por cuanto este tipo de compromiso asegura la lealtad de los colaboradores, en un sentido moral, lo que permite optimar el alineamiento de los colaboradores con la visión, misión y objetivos institucionales, de igual forma permitirá asegurar bajos niveles de rotación externa.

Segunda:

Se recomienda al área de Gestión de Capital Humano de la Caja Municipal Tacna desarrollar planes de motivación a corto, mediano y largo plazo que permitan cerrar la brecha o gaps puesta de manifiesta en el presente estudio. Los planes de motivación deberán incidir principalmente en aquellos factores que determinan la motivación extrínseca.

Tercera:

Se recomienda al área de Gestión de Capital Humano de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, revisar su manual de puestos de trabajo, en particular la descripción de los mismos en términos de amplitud y profundidad. Se debe tener en consideración que el puesto de trabajo en sí mismo es un factor relevante que incide de manera potente en la motivación y el compromiso de los colaboradores. Así mismo, promover actividades de integración que favorezcan las relaciones de afiliación e identidad institucional y establecer políticas de trabajo que permitan reconocer el logro de metas y objetivos de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajello, A. M. (2003). *La Motivación para Aprender; Manual de Psicología*. España: Pontecorvo.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Álvarez de Mon, S., Cardona Soriano, P., Chinchilla Albiol, M., Miller, P., Pérez López, J., & Pin Arboledas, J. (2001). *Paradigmas del liderazgo*. Madrid: McGraw- Hill Interamericana.
- Angle, H., & Perry, J. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26(1), 1-14.
- Arce Rumay, A. M., & Cornelio Aguirre, S. O. (Julio de 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*. Recuperado el 29 de Agosto de 2019, de 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:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/95/MBA%20-%2020002%20Tesis%20Arce-Cornelio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Betanzos Díaz, N., & Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207- 215.
- Böhrt, R., & Díaz, F. (2014). El compromiso organizacional entre obreros: un estudio em cuatro organizaciones bolivianas. *Revista Ajayu del Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología*, 227-245.
- Caldwell, D., Chatman, J., & O' Reilly, C. (1990). Building organizational commitent: A multi-firm study. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 245-261.
- Castillo Alponete, J. (2006). *Administración de Personal - Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones Ltda.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría deneral de la administración*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Chino Escalante, L. S. (2017). *El endomarketing y su influencia en el compromiso organizacional en el personal del Banco de Crédito del Perú, Agencia Bolognesi, año 2016*. Recuperado el 30 de Agosto de 2019, de El endomarketing y su influencia en el compromiso organizacional en el personal del Banco de Crédito del Perú, Agencia Bolognesi, año 2016: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/248/1/Chino-Escalante-Larissa-Sthephany.pdf>
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México D.F.: McGraw Hill.

De la Puente Ruíz, L. A. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo.*

Recuperado el 29 de Agosto de 2019, de Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapunte_rl.pdf

Flores Ticona, M. (2016). *Relación entre el compromiso laboral y compromiso organizacional en el personal del Ministerio Público de Tacna - 2014.*

Recuperado el 30 de Agosto de 2019, de Relación entre el compromiso laboral y compromiso organizacional en el personal del Ministerio Público de Tacna - 2014: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/209/1/Flores-Ticona-Mar%c3%ada-del-Rosario.pdf>

González Santa Cruz, F. (Diciembre de 2011). <https://helvia.uco.es/>. Recuperado el 7 de Noviembre de 2019, de <https://helvia.uco.es/>:

<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/6589/471.pdf?sequence>

H.Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Herrera Acosta, R., & Fontalvo Herrera, T. J. (2011). *Seis Sigma: Métodos estadísticos y sus aplicaciones*. Obtenido de Seis Sigma: Métodos estadísticos y sus aplicaciones:

http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55821.pdf

Herzberg, F. I., Snyderman, B., & Mausner, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York.

- Kelman, H. (1958). Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution*, 2, 51-60.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. .
- Luza Jáuregui, A. O. (2018). *Motivación Intrínseca y Compromiso Organizacional de las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República del Perú en el periodo 2016-2017*. Recuperado el 29 de Agosto de 2019, de Motivación Intrínseca y Compromiso Organizacional de las Comisiones Ordinarias del Congreso de la República del Perú en el periodo 2016-2017: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3538/1/2018_Luza-Jauregui.pdf
- Manso Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 9.
- Marín, L. (2001). La multidimensionalidad en la construcción del trabajo como objeto de estudio. *Fundamentos en Humanidades*, 91-100.
- Marketing Publishing. (1996). *Gestión y motivación del personal*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- McClelland, D. (1989). *Teoría de los tres factores*. Estados Unidos.
- McGregor, D. (2007). *El lado humano de las empresas*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 61- 98.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks : Sage Publications.

Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee- Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Nueva York: Academic Press.

Muñoz Sanjinez, S. S. (2019). *La percepción de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, periodo 2017*. Recuperado el 29 de Agosto de 2019, de La percepción de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, periodo 2017:
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/777/1/Munoz-Sanjinez-Sarahi.pdf>

O' Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification and internalisation on pro-social behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.

Perea, C. (abril de 2013). *newfield.cl*. Obtenido de newfield.cl:
<http://www.newfield.cl/newsletters-antiguos/gestion-del-reconocimiento>

Perez Martinez, C. B. (Junio de 2013). Obtenido de
<http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf?fbclid=IwAR1U5jywefWnuYAq7A2Wp8dQFFxCTBODxJGm7Osf1qxdKuQL4L8M3Z8ghAQ>

Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.

Reichers, A. (1985). A Review and Re-Conceptualization of Organizational Commitment. *The Academy of Management*, 10(3), 465-476.

Río, D. S. (2004). *defensalaboral.cl*. Obtenido de defensalaboral.cl:

<http://www.defensalaboral.cl/remuneracion.php>

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración 12° Edición*. México: Pearson Education Inc.

Romero Muñoz, P. E. (2017). Obtenido de

http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5568/1/T2254-MDTH-Romero-Compromiso.pdf?fbclid=IwAR1BuMG1moolZcUJ4iNo-UIIxZb_IYpH5SKNMOTl0ksNo86MTkhZRaeNjo

Santrock, J. W. (2002). *Psicología de la Educación*. México: McGraw Hill Interamericana.

Soberanes Rivas, L. T., & de la Fuente Islas, A. H. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *La Nueva Gestión Organizacional*, 120-127.

Vandenberg, R., Self, R. M., & Seo, J. H. (1994). A critical examination of the internalization, identification, and compliance commitment measures. *Journal of Management*, 20, 123-140.

APÉNDICE

APÉNDICE A. Matriz de Consistencia

LA MOTIVACION LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TACNA, AGENCIA SAN MARTÍN, PERIODO 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS GENERAL	V.INDEPENDIENTE		
¿Cómo influye la motivación laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019?	Determinar cómo influye la motivación laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.	La motivación laboral influye directa y significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.	Motivación Laboral	Extrínseca Intrínseca	Ordinal
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	V. DEPENDIENTE	DIMENSIONES	
¿En qué medida se relaciona la motivación extrínseca en la motivación laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, 2019?	Determinar en qué medida se relaciona la motivación extrínseca en la motivación laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.	La motivación extrínseca se relaciona significativamente en la motivación laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.	Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo Compromiso de Continuidad	
¿En qué medida se relaciona la motivación intrínseca en la motivación laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, 2019?	Analizar en qué medida se relaciona la motivación intrínseca en la motivación laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.	La motivación intrínseca se relaciona significativamente en la motivación laboral de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, periodo 2019.		Compromiso Normativo	

Nota: La tabla muestra la consolidación del Plan de Tesis.

APÉNDICE B. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS N°	ESCALA
Motivación Laboral	Motivación Extrínseca	Supervisión	ME1	Ordinal - Likert
		Seguridad Laboral	ME2	
		Remuneración	ME3,ME4	
		Relaciones Humanas	ME7,ME8	
		Condiciones de Trabajo	ME5,ME6,ME9	
	Motivación Intrínseca	Desarrollo, logro y realización	MI1,MI2	
		Reconocimiento	MI3,MI4	
		El trabajo en sí	MI5,MI6	
		Responsabilidad	MI7,MI8	
		Promoción y ascenso	MI9,MI10	
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Identificación	CA1,CA2	
		Vínculo Emocional	CA3	
		Involucramiento	CA4,CA5,CA6,CA7	
	Compromiso de Continuidad	Percepción de alternativas	CC2,CC4,CC5	
		Inversión	CC1,CC3	
	Compromiso Normativo	Cumplimiento	CN1,CN2,CN4	
Lealtad		CN3,CN5,CN6		

Nota: La tabla muestra la operacionalización de las variables.

APENDICE C. Instrumento de Evaluación

Fuente: Herzberg et al. (1959), modificado por el autor de la investigación.



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESTIMADO SEÑOR(A):

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual tiene por finalidad evaluar la Motivación Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín.

Por favor, evalúe según su perspectiva de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha resuelto el cuestionario.

SECCIÓN I: MOTIVACION LABORAL

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

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

VARIABLE INDEPENDIENTE : MOTIVACION LABORAL						
N°	DIMENSION: MOTIVACIÓN EXTRINSECA	TED	ED	I	DA	TDA
ME1.	Recibo apoyo de mis compañeros cuando las tareas o actividades que realizo me salen mal.	1	2	3	4	5
ME2.	Me siento seguro y estable en mi empleo.	1	2	3	4	5
ME3.	El sueldo que percibo es muy adecuado y satisface mis necesidades básicas.	1	2	3	4	5
ME4.	El esfuerzo que realizo en mi trabajo está acorde con las retribuciones que recibo.	1	2	3	4	5
ME5.	Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo.	1	2	3	4	5
ME6.	Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes.	1	2	3	4	5
ME7.	La relación con mi superior es muy cordial.	1	2	3	4	5
ME8.	Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo.	1	2	3	4	5
ME9.	Mi trabajo me posibilita beneficios sociales adecuados (vacaciones, licencias, etc.)	1	2	3	4	5
N°	DIMENSION: MOTIVACION INTRINSECA	TED	ED	I	DA	TDA
MI1.	Mi trabajo me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional.	1	2	3	4	5
MI2.	La entidad me brinda constantes capacitaciones para mejorar en mi trabajo.	1	2	3	4	5
MI3.	Considera importante recibir algún incentivo económico por parte de la empresa cuando hago bien mi trabajo.	1	2	3	4	5
MI4.	Cree necesario que el jefe reconozca los méritos de sus colaboradores y se los comunique.	1	2	3	4	5
MI5.	Las tareas de mi puesto de trabajo me permiten demostrar mis competencias y habilidades.	1	2	3	4	5
MI6.	Considera que es relevante para su crecimiento personal, tener la oportunidad de aceptar labores que se requieren un mayor esfuerzo.	1	2	3	4	5
MI7.	Con la finalidad de sentirse bien en el trabajo cree importante que le asignen nuevas responsabilidades cada cierto tiempo.	1	2	3	4	5
MI8.	Mis aportes e ideas son tomados en cuenta y valorados por mi superior.	1	2	3	4	5
MI9.	Considera motivador asumir un puesto de trabajo con mucha responsabilidad, y que se presenta ante usted como un desafío.	1	2	3	4	5
MI10.	Considera importante que se me comunique lo que se espera de mi para ser considerado para un puesto superior	1	2	3	4	5

Fuente: Meyer y Allen (1997), modificado por el autor de la investigación.



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESTIMADO SEÑOR(A):

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual tiene por finalidad evaluar la Motivación laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín.

Por favor, evalúe según su perspectiva de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación. La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha resuelto el cuestionario.

SECCIÓN II: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

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

VARIABLE DEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
N°	DIMENSION: COMPROMISO AFECTIVO	TED	ED	I	DA	TDA
CA1.	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	1	2	3	4	5
CA2.	Esta empresa tiene gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5
CA3.	Sería feliz continuando mi vida laboral en esta empresa.	1	2	3	4	5
CA4.	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta empresa.	1	2	3	4	5
CA5.	Disfruto hablando de esta empresa con gente que no pertenece a ella.	1	2	3	4	5
CA6.	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	1	2	3	4	5
CA7.	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	1	2	3	4	5
N°	DIMENSION: COMPROMISO DE CONTINUIDAD	TED	ED	I	DA	TDA
CC1.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora esta empresa.	1	2	3	4	5
CC2.	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	1	2	3	4	5
CC3.	Ahora mismo sería muy difícil para mí dejar esta empresa, incluso si quisiera hacerlo.	1	2	3	4	5
CC4.	Uno de los motivos principales por el que sigo trabajando en esta empresa, es porque me resultaría complicado conseguir un trabajo similar en otra empresa.	1	2	3	4	5
CC5.	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta empresa, es porque, otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	2	3	4	5
N°	DIMENSION: COMPROMISO NORMATIVO	TED	ED	I	DA	TDA
CN1.	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta empresa es porque siento el compromiso de permanecer en ella.	1	2	3	4	5
CN2.	Ahora mismo no abandonaré esta empresa, porque me siento comprometido con toda su gente.	1	2	3	4	5
CN3.	Aunque tuviese beneficios con ello, no creo que fuese la mejor decisión dejar ahora esta empresa.	1	2	3	4	5
CN4.	Me sentiría culpable si dejase ahora esta empresa, considerando todo lo que me ha dado.	1	2	3	4	5
CN5.	Esta empresa se merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
CN6.	Siento que le debo mucho a esta empresa.	1	2	3	4	5

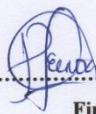
Gracias por su colaboración



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, ELOYNA LUCIA PEÑALOZA ARAUZA....., de
 profesión CONSEJERO PÚBLICO....., identificado con Documento
 Nacional de Identidad N° 04406159....., hago constar que evalué mediante
Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines
 académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos
 planteados en la investigación denominada: “La motivación laboral y su
 influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la caja municipal de
 ahorro y crédito Tacna, agencia San Martín, periodo 2019”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de septiembre del 2019.



Firma

ELOYNA PEÑALOZA ARAUZA

Nombre

04406159

DNI



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Carlos Gustavo Marquez Quinto....., de profesión Mg. Administración....., identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00474183, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: **“La Motivación Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, agencia San Martín, periodo 2019”**.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de septiembre del 2019.

.....
Firma

Carlos Gustavo Marquez Quinto
.....

Nombre

00474183
.....

DNI



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Armino Flores Flores, de
profesión Psicólogo, Psicoeducador, identificado con Documento
Nacional de Identidad N° 06 937686, hago constar que evalué mediante
Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines
académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos
planteados en la investigación denominada: "La motivación laboral y su
influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la caja municipal de
ahorro y crédito Tacna, agencia San Martín, periodo 2019".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de septiembre del 2019.

Armino Flores Flores
Firma
Armino Flores Flores
Nombre
06937686
DNI