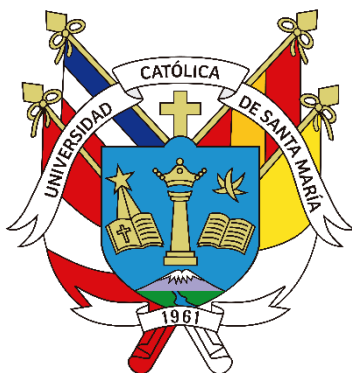


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo
de la Municipalidad de Characato Arequipa, 2023**

Tesis presentada por la Bachiller:

Núñez Calderón, Vivian Nicole

ORCID: 0009-0008-0770-34420

para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Asesor (a):

Mg. Cárdenas Núñez, Beth Evelyn

ORCID: 0000-0003-4949-2117

Arequipa – Perú

2024

Dictamen Aprobatorio

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 16 de Enero del 2024

Dictamen: 009873-C-EPAE-2024

Visto el borrador del expediente 009873, presentado por:

2017201492 - NUÑEZ CALDERON VIVIAN NICOLE

Titulado:

**MOTIVACIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA MUNICIPALIDAD DE CHARACATO AREQUIPA 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29225025 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID
DICTAMINADOR**



**29645810 - MIDOLO RAMOS WILFREDO ROMAN
DICTAMINADOR**



**29378657 - RIVEROS TACO LUIS ALFREDO
DICTAMINADOR**



Motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad de Characato Arequipa, 2023

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	3%
2	repositorio.unsa.edu.pe Internet Source	2%
3	repositorio.usil.edu.pe Internet Source	2%
4	repositorio.unc.edu.pe Internet Source	2%
5	repositorio.uta.cl Internet Source	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Internet Source	1%
7	www.grafiati.com Internet Source	1%
8	repositorio.unjbg.edu.pe Internet Source	1%

www.researchgate.net

Dedicatoria

En primer lugar, esta investigación es dedicada a Dios, por siempre ser el mentor y guía en mi camino, otorgarme la fortaleza necesaria y convicción para cumplir mis objetivos y metas, vencer obstáculos y superar mis miedos.

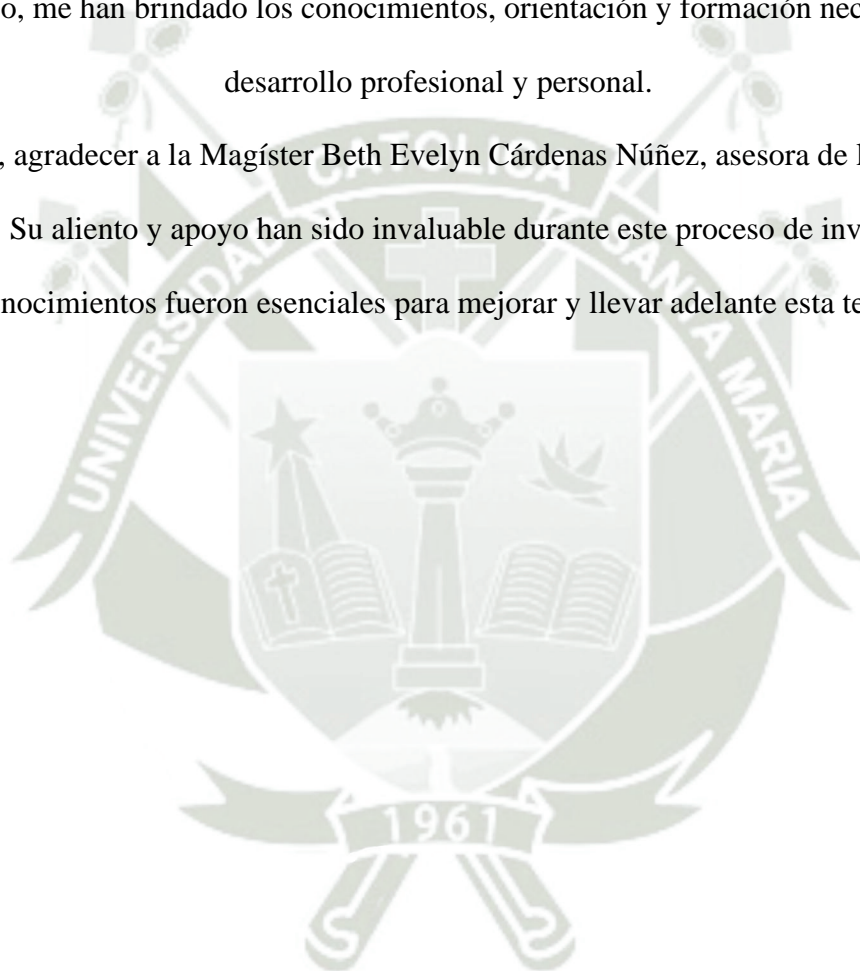
Así como también, a mis papás por ser el apoyo incondicional durante el tiempo de elaboración de la presente investigación y darme fuerza para seguir adelante. Su amor, cariño y enseñanzas son fundamentales para continuar logrando mis metas y no rendirme en el proceso.



Agradecimiento

Agradezco a mi casa de estudios, Universidad Católica de Santa María, institución que me ha brindado los recursos y medios fundamentales para obtener una educación con altos estándares de calidad durante el tiempo de estudio de mi carrera profesional. Además, quiero agradecer a los docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, quienes, durante mis cinco años de estudio, me han brindado los conocimientos, orientación y formación necesarios para mi desarrollo profesional y personal.

También, agradecer a la Magíster Beth Evelyn Cárdenas Núñez, asesora de la presente investigación. Su aliento y apoyo han sido invaluable durante este proceso de investigación. Sus conocimientos fueron esenciales para mejorar y llevar adelante esta tesis.



RESUMEN

La investigación tiene el objetivo de comprobar la relación que existe entre la variable motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, 2023. La investigación tiene un enfoque descriptivo correlacional y diseño de tipo no experimental de corte transversal. La población muestreada para el estudio, fue de 72 trabajadores administrativos de ambos géneros. Para recolectar los datos se aplicó cuestionarios por cada variable, que fueron revisados y validados por tres expertos, además de presentar un nivel de confiabilidad alto de alfa de Cronbach. Para la variable motivación laboral, el cuestionario tuvo 18 preguntas y se dividió en 5 dimensiones de estudio y para la variable compromiso organizacional, se contó con 17 preguntas y evaluó las 3 dimensiones. Los resultados de cada cuestionario se analizaron en el Software SPSS y el programa Microsoft Excel. Obteniendo como resultado una relación significativa media, donde el 52,8% representa niveles medios con tendencia alta de motivación laboral y el 76,4% tiene niveles medios de compromiso organizacional.

Finalmente, se confirma la hipótesis planteada y se establece que hay una relación significativa entre ambas variables, ya que la correlación de Rho de Spearman es igual a 0.542, lo que determina que a medida que aumenta el nivel de motivación laboral del personal administrativo, también aumenta el compromiso organizacional.

Palabras clave:

Motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo.

ABSTRACT

The research aims to establish the relationship between the two study variables, job motivation and organizational commitment of the administrative personnel at the Municipality of Characato, Arequipa, 2023. The research is descriptive correlational, and its is non-experimental and cross-sectional nature. The study population consisted of 72 administrative workers of both genders. Data collection involved questionnaires for each variable, wich were reviewed and validated by three experts and demonstrated a high leve lof reliability using Cronbach´s Alpha.

For the first variable, job motivation, the questionnaire contained 18 questions and was divides into five dimensions of study. The second variable, organizational commitment, comprised 17 questions and assessed three dimensions. The results from each questionnaire were analyzed using SPSS Software and Microsoft Excel. The outcome revealed a moderate significant relationship, with 52,8% displaying moderate levels with a high tendency towards job motivation and 76.4% demostrating moderate levels of organizational commitment.

Ultimately, the proposed hypothesis is confirmed, establishing a significant relationship between both variables, as the Spearman's Rho correlation is equal to 0.542. This determines that as the level of job motivation among administrative personnel increases, so does their organizational commitment.

Keywords:

Job motivation and organizational commitment or administrative personnel.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
1. PLANEAMIENTO TEÓRICO.....	3
1.1. Determinación del problema.....	3
1.2. Enunciado del problema.....	4
1.3. Descripción del problema.....	4
1.4. Justificación.....	11
2. OBJETIVOS.....	12
3. MARCO TEÓRICO	12
3.1. Conceptos Básicos	12
3.1.1. Motivación laboral.....	15
3.1.2. Compromiso organizacional.....	20
3.2. Revisión de antecedentes investigativos.....	24
4. HIPÓTESIS	30
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	31
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	32
1.1. Técnicas.....	32
1.2. Instrumentos.....	32
1.3. Materiales de verificación.....	32
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	33
2.1. Ámbito.....	33
2.2. Unidades de estudio.....	34
2.3. Temporalidad	34
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34

3.1. Organización.....	34
3.2. Recursos	35
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	37
DISCUSIÓN	48
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	59



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones de la motivación laboral del personal administrativo.....	38
Tabla 2: Compromiso organizacional del personal administrativo	40
Tabla 3: Relación entre las dimensiones de la motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo.....	41
Tabla 4: Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo	43
Tabla 5: Prueba de normalidad	45
Tabla 6: Correlación entre la Motivación Laboral y Compromiso Organizacional	46



INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones públicas han tomado mayor importancia por mantener motivados y comprometidos al personal, debido a que tienen que sentirse identificados y enfocados en cumplir los objetivos de la organización, así también como, ofrecer un servicio de calidad y contribuir en la mejora de las condiciones de vida de la población. Debido a la gran importancia que tiene el personal en la organización, se realizó un estudio en la Municipalidad Distrital de Characato, en donde se identificó como principal problema que el personal no tiene disposición de compromiso con la institución y no son partícipes de reuniones o actividades que realizan en la Municipalidad, por otro lado, no se cuenta con actividades que incentiven y reconozcan la labor del personal, lo que genera insatisfacción de los trabajadores y a la vez, atención inadecuada a los usuarios. El capítulo uno de la presente investigación del Planteamiento Teórico, donde describe el problema, campo, área y línea de investigación, justificación, interrogantes y objetivos. Además, se aborda el marco teórico y se establece la información más relevante sobre la motivación laboral, compromiso organizacional, así como, los antecedentes locales, nacionales e internacionales, para determinar la información existente de la presente investigación. El capítulo dos se realiza el Planteamiento Operacional, donde se determina las técnicas y los instrumentos, la metodología utilizada de para la aplicación de encuestas y así, poder comprobar la hipótesis planteada. Además, se determina el ámbito de estudio, temporalidad, universo y muestra de estudio, estrategia para recolectar los datos y cronograma de investigación. El capítulo tres de la investigación analizan los resultados, conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación, donde se determina y concluye la relación entre ambas variables, motivación laboral y compromiso organizacional. Finalmente, se presenta referencias bibliográficas y anexos que corroboran el desarrollo del presente estudio.



CAPÍTULO I

1. PLANEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Determinación del problema

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional. Según las definiciones de Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista, (2014) el estudio descriptivo tiene la finalidad de definir las características, propiedades y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos que están siendo analizados. En otras palabras, el objetivo principal es recopilar información o medir de manera independiente o conjunta los conceptos o variables relacionados. La investigación descriptiva es fundamental para medir con precisión los aspectos o dimensiones de un evento, contexto o situación. Por otro lado, el propósito del estudio correlacional es determinar la relación que existe ente dos o más categorías, variables o conceptos en una muestra o contexto en particular. Para la evaluación del grado de asociación, primero se debe medir cada variable y después se cuantifica, analiza y se determina las relaciones. Mientras, que el diseño de la presente investigación es de tipo no experimental con corte transversal. El estudio no experimental, según Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista, (2014) analiza situaciones o escenarios que existen y no son provocados deliberadamente por el investigador. En este tipo de estudio, existen variables independientes que no se pueden manipular, controlar directamente ni influir en ellas porque ya han ocurrido, como sus efectos. Así como, los estudios de investigación transversal tienen como objetivo detallar variables y examinar su prevalencia y relación en un determinado momento.

1.2. Enunciado del problema

Motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad de Characato Arequipa, 2023.

1.3. Descripción del problema

En el Perú, las municipalidades distritales y provinciales son los órganos del Gobierno Local que son elegidos por voluntad pública conforme a la Ley Orgánica de Elecciones – Ley N.º 26859 Congreso de la República, (2019). En este sentido, las municipalidades cuentan con autonomía administrativa, política y económica para el desarrollo de la población, mediante el adecuado manejo de leyes, normativas, uso eficaz de recursos y la correcta promoción de servicios como saneamiento, seguridad ciudadana, educación, salud, protección del medio ambiente, cultura, deporte y desarrollo económico social del distrito para cumplir las necesidades primordiales de la población. Las Municipalidades implementan diversas medidas que permiten que el distrito sea considerado competitivo en el largo plazo, brindando servicios públicos y administrativos de calidad, asegurando la transparencia de la gestión y promoviendo la participación efectiva del ciudadano.

Según la Institución Nacional de Estadística e Informática, (2022), en el Perú existen 196 municipalidades provinciales, 1678 municipalidades distritales y 2859 municipalidades de centros poblados.

Los gobiernos locales están conformados por un Concejo Municipal que tiene la función de fiscalizador y rol normativo, mientras que las funciones de la Alcaldía, se especifican en la Ley Orgánica de Municipalidades N.º 27972, Congreso de la República, (2003). Mientras que el personal administrativo de las distintas direcciones y sub direcciones de cada municipalidad, se

rigen en cumplir los objetivos de la Municipalidad que se plasman en el “Plan y Presupuesto Municipal”. El personal es responsable de promover y proponer iniciativas encaminadas a fortalecer y desarrollar a la comunidad, con el fin de lograr que la gestión sea eficaz y eficiente en la ejecución de proyectos a favor de la población.

Debido a la gran importancia que cumple las autoridades, funcionarios y personal administrativo en una entidad pública, las variables en estudio son de gran importancia, debido a que a la productividad del personal está enfocada en cuanto comprometido e identificado se sienta con la organización, y lo motivado que se siente para cumplir con sus obligaciones en su puesto de trabajo.

Stephen & Timothy, (2013) afirman que la motivación es un objeto de estudio de gran importancia porque se relaciona con el comportamiento organizacional. Mientras que la motivación laboral se detalla cómo el proceso que ejecuta una persona para conseguir un objetivo o meta organizacional y se establece mediante la intensidad, la dirección y la persistencia.

La intensidad es la variable más importante cuando se habla de motivación y se refiere al esfuerzo y empeño que hace una persona para la consecución de un objetivo, manteniendo un camino o dirección que beneficiará su logro. Por último, la persistencia se determina por el tiempo en el que el personal será capaz de mantener el esfuerzo.

Por otro lado, según Robbins & Coulter, (2005) el compromiso organizacional establece la medida en la que un empleado logra identificarse con la organización en particular y sus metas y objetivos, es decir, contar con una membresía. En una organización que brinda servicios a la población, es fundamental que los servidores estén comprometidos y satisfechos con su puesto y lugar de trabajo, porque ellos son quienes tendrán el contacto directo con los usuarios y contribuirán al logro de ofrecer un servicio de calidad.

Siendo las dos variables de estudio relevantes para las organizaciones, Garcia & Gonzales, (2018) realizaron la averiguación sobre la Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018, para el estudio de las variables y su relación se utilizaron encuestas, se empleó la escala de motivación, que tiene dimensiones de motivación intrínseca y extrínseca, y la escala de compromiso organizacional que cuenta con la dimensión afectiva, continua y normativa. La población encuesta fueron de 145 varones y 156 mujeres, que representan 301 trabajadores de la Municipalidad. Con los resultados conseguidos, se determinó que existe una relación positiva, significativa y considerable de la motivación laboral y compromiso organizacional, lo que indica que, si el personal está motivado, también estará comprometido con la realización de sus obligaciones, caso contrario empeoraría.

Luego de las investigaciones y de la gran importancia de la motivación laboral y el compromiso organizacional en las entidades públicas, se desarrolló la investigación con el personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, donde de acuerdo al área de Recursos Humanos se evidenció que el personal no tienen disposición de compromiso con la institución y no son partícipes de reuniones o actividades que se efectúan en la municipalidad, por otro lado, la no se realizan actividades que incentiven y reconozcan la labor que realiza el personal, no se considera las opiniones de los trabajadores nuevos, presenta inadecuada comunicación, tampoco se les brinda inducción al ingresar, en consecuencia esto podría generar insatisfacción en los trabajadores y a su vez una inadecuada atención a los usuarios.

Por ende, se formula como pregunta general: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato, Arequipa, 2023?

Y como preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la motivación laboral del

personal administrativo?, ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional del personal administrativo?, y ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo?

1.3.1. Campo, área y línea de investigación

Campo: Ciencias económico administrativas

Área: Administración de Empresas

Línea de investigación: Gestión del talento humano

1.3.2. Variables

a) Análisis de variables

Variable A: Motivación laboral

Variable B: Compromiso organizacional

b) Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALA	BAREMOS
MOTIVACIÓN LABORAL	Necesidad de Autorrealización	- Crecimiento profesional - Autosatisfacción - Logro personal	1, 2, 3, 4	Ordinal	Alta (67 a 90) Media (42 a 66) Baja (18 a 41)
	Necesidad de Estima	- Reconocimiento - Respeto - Logros - Autonomía	5, 6, 7, 8		
	Necesidades Sociales	- Relaciones interpersonales - Trabajo en equipo - Conexiones sociales	9, 10, 11, 12		
	Necesidades de Seguridad	- Seguridad - Protección física y emocional	13, 14, 15		
	Necesidades Fisiológicas	- Condiciones físicas y anímicas - Disponibilidad de recursos	16, 17, 18		
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso Afectivo	- Sensación de pertenencia - Significado institucional	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal	Alta (63 a 85) Media (40 a 62) Baja (17 a 39)
	Compromiso Normativo	- Beneficios laborales - Imposibilidad de abandono laboral - Opciones laborales	7, 8, 9, 10, 11		
	Compromiso Continuo	- Consideraciones éticas - Obligación hacia el trabajo - Lealtad - Deuda con la organización	12, 13, 14, 15, 16, 17		

Fuente: Motivación laboral Abraham Maslow (1943) citado por Robbins y Coulter (2005) y compromiso organizacional Meyer y Allen (1997) citado por Calderón (2009).

c) Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023?	Determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023.	Hi: La motivación laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023. Ho: La motivación laboral no se relaciona significativamente en el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023.	Motivación Laboral	Necesidad de autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento profesional - Autosatisfacción - Logro personal 	Encuesta y Cuestionario	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Tipo descriptivo correlacional. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Diseño no experimental de corte transversal. POBLACIÓN: 72 trabajadores administrativos de ambos sexos de la Municipalidad Distrital de Characato de la Ciudad de Arequipa 2023.
				Necesidad de estima	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento - Respeto - Logros - Autonomía 	Encuesta y Cuestionario	
				Necesidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales - Trabajo en equipo - Conexiones sociales 	Encuesta y Cuestionario	
				Necesidades de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Protección física y emocional 	Encuesta y Cuestionario	
				Necesidades fisiológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones físicas y anímica - Disponibilidad de recursos 	Encuesta y Cuestionario	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS						
PS1. ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la motivación laboral del personal administrativo?	OE1. Especificar el nivel de las dimensiones de la motivación laboral del personal administrativo.					Encuesta y Cuestionario	
PS2. ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional del personal	OE2. Identificar el nivel de compromiso organizacional					Encuesta y Cuestionario	

administrativo?	del personal administrativo.					
PS3. ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo?	OE3. Evaluar la relación entre las dimensiones de la motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo.	Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Sensación de pertenencia - Significado institucional 	Encuesta y Cuestionario	
			Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios laborales - Imposibilidad de abandono laboral - Opciones laborales 	Encuesta y Cuestionario	
			Compromiso Continuo	<ul style="list-style-type: none"> - Consideraciones éticas - Obligación hacia el trabajo - Lealtad - Deuda con la organización 	Encuesta y Cuestionario	

1.4. Justificación

a) Justificación Teórica

La presente investigación es importante desde un enfoque teórico, porque contribuye al desarrollo de las bases teóricas y conceptuales que den a conocer los enfoques, fundamentos y teorías relacionadas a la motivación laboral y el compromiso organizacional. Además, propone instrumentos válidos y confiables a disposición de quien se encuentre interesado en la evaluación de ambas variables.

b) Justificación Práctica

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre las variables de motivación laboral y compromiso organizacional, así como demostrar la importancia de satisfacer las necesidades del personal y analizar el impacto positivo de ofrecer un servicio con altos estándares de calidad a los usuarios. En base a los hallazgos obtenidos de la investigación, la Municipalidad de Characato puede aplicar medidas en base al problema identificado.

c) Justificación Económica

Las municipalidades son responsables de administrar los recursos monetarios que reciben y, en vista de la problemática relacionada al talento humano, es importante invertir en la formación y capacitación de los colaboradores, con el fin de garantizar que la población reciba una buena atención, aclaren sus dudas y se sientan satisfechos por el servicio.

d) Justificación Social

Es importante que se ejecuten nuevas estrategias que fomenten la motivación laboral y el compromiso organizacional por parte del personal administrativo, ya que esto tendrá un impacto en la percepción de los usuarios acerca de la atención brindada en la Municipalidad.

e) Justificación Personal

En la actualidad, en la Municipalidad de Characato no se ha realizado una evaluación de las dos variables de estudio, motivación laboral y compromiso organizacional. Por ello, es de crucial interés desarrollar un tema innovador en el ámbito de recursos humanos, que además sentara bases como antecedente local, para el desarrollo de futuras investigaciones.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023.

2.2. Objetivos específicos

Especificar el nivel de las dimensiones de la motivación laboral del personal administrativo.

Identificar el nivel de compromiso organizacional del personal administrativo.

Evaluar la relación entre las dimensiones de la motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptos Básicos

a) Administración pública:

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, (2015) define a la administración pública como el grupo de funciones y actividades que desempeñan las entidades del sector público con el

propósito de satisfacer y atender las necesidades de los usuarios a través de la provisión de servicios públicos.

b) Atención:

Cárdenas, (2002) determina que la atención es la capacidad psíquica que tienen los seres humanos hacia los estímulos que lo demanden o soliciten, ya sean sensaciones, percepciones, sentimientos o deseos, para seleccionar y definir nuestras percepciones e ideas.

c) Estrategia:

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, (2015) las estrategias son principios y perspectivas que ayudan a las organizaciones a lograr los objetivos que desean cumplir. Se pueden identificar tres tipos de estrategias, de acuerdo a la temporalidad del corto, mediano y largo plazo.

d) Calidad de servicio:

Camisón, Cruz, & González, (2006) se determina el servicio de calidad mediante la relación entre lo deseado y lo experimentado. Mide el nivel en el que se logran y cumplen las expectativas y necesidades de los clientes, luego de sentirse satisfecho con el servicio recibido.

e) Identidad:

Cárdenas, (2002) la identidad es percibida como el sistema de relaciones entre lo simbólico y cultural, por ello, el personal es capaz de interiorizar las normas y valores de una organización.

f) Municipalidad:

Plataforma del Estado Peruano, s.f., se define municipalidad como una institución pública encargada de gestionar a las provincias y distritos, por ello, se divide en municipalidad provincial y distrital. Las autoridades de las municipalidades son elegidas por votación popular cada 4 años.

g) Personal administrativo:

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, (2015) divide al personal administrativo en las

áreas de apoyo que cumplen funciones de secretariado, auxiliar administrativo, intendente, y operaciones como producción, almacenamiento, distribución, entre otros.

h) Productividad:

Instituto para el desarrollo técnico de las haciendas públicas [Indetec], (2005) define a la productividad como los factores o recursos que intervienen en la elaboración de un servicio o producto. Se calcula la productividad mediante la eficacia y eficiencia del uso de recursos para la producción.

i) Recursos humanos:

Chiavenato, (2011) define a los recursos humanos como el conjunto de personas que se incorporan, trabajan y permanecen en una organización, además que aportan conocimientos, actitudes, vivencias, etc. Los recursos humanos se dividen en las organizaciones por niveles directivos, institucionales y operativos.

j) Satisfacción laboral:

Stephen & Timothy, (2013) define como el sentimiento positivo que posee una persona en su puesto de trabajo. Un trabajador con altos nivel de satisfacción laboral, va a contar con sentimientos y emociones positivas en su lugar de trabajo.

k) Servicio público:

Cárdenas, (2002) se percibe como la actividad en que establecen las órdenes gubernamentales para satisfacer intereses de los ciudadanos.

l) Usuarios:

Cárdenas, (2002) el usuario es aquella persona que para lograr satisfacer una necesidad personal, va a buscar, comprar, consumir y utilizar un producto o servicio.

3.1.1. Motivación laboral

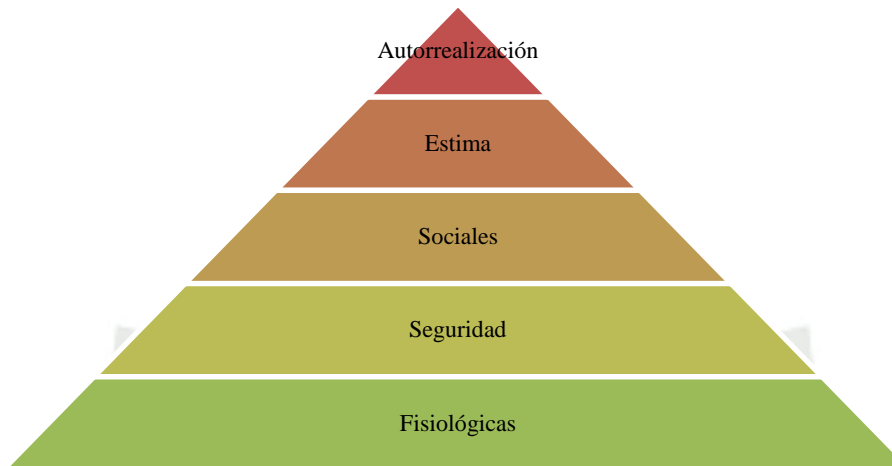
A. Modelo de la Jerarquía de las necesidades de Maslow

A lo largo de los años, se han desarrollado diversas teorías que demuestran y explican la motivación laboral de los trabajadores en las organizaciones. Dichas teorías han dado paso a nuevas investigaciones para las teorías contemporáneas. Entre una de las más importantes y resaltantes, se encuentra el “Modelo de Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow”. Esta teoría se emplea por los altos funcionarios de las organizaciones para poder entender las necesidades de los empleados y explicar la motivación en los centros de trabajo.

La teoría se presenta en una estructura piramidal de cinco niveles jerárquicos, que, según Maslow, (1991) las necesidades son superiores e inferiores, y, aunque entre ellas presenten características diferentes, comparten similitud entre sí, debido a que cada una depende de la otra y constituyen componentes inherentes a la naturaleza humana.

Según Stephen & Timothy, (2013) las necesidades inferiores se encuentran en el primer nivel jerárquico, que representan a las necesidades fisiológicas y de seguridad, y se logran satisfacer con componentes externos. Mientras que, las necesidades superiores son de carácter social, estima y autorrealización, se logran satisfacer con factores que influyen internamente en el individuo.

Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow



Fuente: Motivación laboral Abraham Maslow (1943) citado por Robbins y Coulter (2005)

Cada nivel de la jerarquía es independiente, por lo que el ser humano primero va a satisfacer de una manera importante las necesidades inferiores antes de activar o continuar con la siguiente necesidad, es decir, habrá un ascenso de necesidades. Sin embargo, según la teoría de Maslow descrita por Robbins & Coulter, (2005) una necesidad no llega a satisfacerse por completo porque si no ya no motivará a una persona a continuar con la escala de las necesidades.

En las organizaciones, es relevante que los gerentes analicen y comprendan en que nivel se encuentran los empleados de su organización y darles los recursos necesarios para que puedan llegar a satisfacer sus necesidades.

Para entender la jerarquía de las necesidades, se implementó el “Project VALS – values, attitudes and lifestyle” o por sus siglas en inglés “Proyecto de valores, actitudes y estilos de vida” el cual se desarrolló en la Stanford Research International (SRI) en California. Dicho proyecto divide a los consumidores en nueve grupos, los cuales se dividen a las personas de acuerdo a sus ingresos, su estilo de vida, hábitos, entre otros. Pero aplicado a la jerarquía de las necesidades en las organizaciones y al estilo de vida, Maslow, (1991) determina el proyecto VALS para atraer y

retener al personal, encontrar el puesto de trabajo donde van a ser felices y por ende más productivos y formen equipos de trabajo motivados y comprometidos.

B. Definiciones

Para comprender el tema de estudio relacionado a la Motivación laboral, primero se tiene que conceptualizar el significado del término motivación. Por ello, se han citado a diferentes autores:

Para López, (2005) la motivación influye en las personas para la consecución de los objetivos deseados, mediante el componente de la psicología humana. En el ámbito laboral, la motivación del personal depende de varios factores que deben ser identificados por los gerentes para lograr que la organización alcance sus metas.

Robbins & Coulter, (2005) se refiere a la motivación como la relación entre las necesidades del individuo y la organización mediante tres elementos clave: esfuerzo, objetivos y necesidades.

La motivación impulsa, guía y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito de la Gestión de Recursos Humanos, la motivación se refiere al entusiasmo del personal de ejecutar sus labores cotidianas y desempeñar en sus funciones de la mejor manera posible para cumplir con los objetivos. Por lo tanto, el personal altamente motivado tiende a ofrecer productos o servicios con alto nivel de calidad, en comparación con aquel personal que carece de motivación Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, (2008).

Chiavenato, (2011) relaciona la motivación con la conducta humana mediante criterios como: el estímulo externo (ambiente) e interno (proceso mental), la finalidad de la conducta es la motivación porque se enfoca y dirige a un objetivo, y se orienta a estos.

Peña & Villón, (2017) enfatizan la motivación como una necesidad del ser humano que lo impulsará a tomar actitudes necesarias y establecer metas y objetivos para poder satisfacer sus

necesidades. Una vez que satisfaga una necesidad por completo, tendrá el deseo de nuevas necesidades, por consiguiente tendrá nuevas metas.

Luego de la revisión bibliográfica, la motivación hace referencia a la fuerza que realiza un individuo para alcanzar un objetivo, ya sea a nivel personal, profesional o académico. Este objetivo puede estar relacionado con una necesidad, una meta o un deseo. La motivación también hace referencia al éxito, ya que una persona motivada va a superar obstáculos, va a trabajar arduamente por lograr lo que desea, estará enfocado y dedicado. Por otro lado, una persona no motivada no tendrá claros sus objetivos, por lo que estará desinteresada, desenfocada y triste.

C. Dimensiones

Necesidad de autorrealización: Se ubica en la parte superior de la pirámide y determina la búsqueda de la realización y el logro personal, después de haber cumplido con sus otras necesidades. En este punto, el individuo se siente satisfecho por lograr todo aquello que deseaba y sentirse capaz de llegar a cumplir lo que desea. Sin embargo, cuando una persona no logra llegar a cumplir la necesidad de autorrealización se puede sentir frustrada, enfadada, disgustada e inquieta.

Necesidad de estima: Este tipo de necesidades se enfocan en un nivel interno y externo. A nivel interno están relacionadas al nivel individual de aceptación, autonomía, independencia y valoración por haber realizado adecuadamente su trabajo. A nivel externo se relaciona por el reconocimiento, logros, respeto y status. Cuando se logra cumplir este tipo de necesidad, la persona se puede sentir lograda, exitosa y segura de sí misma por la capacidad de crecimiento personal y motivacional, mientras no se llegue a cumplir, puede perjudicar la realización de actividades y desinterés.

Necesidades sociales: Desde este nivel, se constituyen las necesidades de nivel inferior y empiezan a surgir porque las otras dos necesidades ya fueron cubiertas por el individuo. Se

constituyen por la necesidad de fomentar y crear conexiones sociales para recibir afecto, cariño, amor, aceptación, amistad con otros compañeros o familiares. Cuando esta necesidad no se llega a cumplir, el individuo puede mostrarse apático, antisocial e inseguro, provocando trastornos de la personalidad.

Necesidades de seguridad: Necesidades en el segundo nivel, que también constituyen a las necesidades básicas, se presentan cuando las necesidades fisiológicas se han llegado a satisfacer de manera importante. Constituyen a las necesidades de protección por la seguridad física, emocional, así como también, de salud mediante el otorgamiento de un seguro médico, educación o capacitación laboral para saber actuar en situaciones de peligro o riesgo.

Necesidades fisiológicas: Este tipo de necesidades constituyen a las necesidades biológicas que son indispensables para la supervivencia y existencia del ser humano, como la alimentación, vivienda, deseo sexual y otras necesidades físicas. Una de las características de este tipo de necesidad es que si no se satisfacen pueden llegar a un punto crítico y de urgencia, es decir, el ser humano buscará la manera de cumplir su necesidad hasta lograrlo y escalar en el nivel de necesidades. Por ejemplo, si una persona se encuentra hambrienta porque no ha comido por horas o días, solo se enfocará en conseguir alimento para satisfacer su necesidad del hambre.

D. Impulsos de la motivación

Newstrom, (2011) señala que las personas que tienen una tendencia a experimentar y desarrollar deseos intensos, los cuales son conocidos como impulsos motivacionales y son influenciados por el ambiente en el que viven y generan un impacto.

Motivación de logro: Se define como el impulso de las personas para lograr sus metas y objetivos propuestos para llegar a estar satisfechos con su trabajo. En el ámbito laboral, se puede motivar al personal mediante la entrega de un beneficio o recompensa por su labor, pero también

se toma en cuenta la retroalimentación durante el proceso. En este tipo de impulso, a nivel individual o grupal, la persona se hace responsable de las acciones y del resultado final.

Motivación por afiliación: Impulso que permite crear relaciones sociales con otras personas, así como también relaciones de trabajo con sus compañeros que favorezcan a crear un sentido de comunidad, donde entre ellos se van a impulsar para poder continuar con su trabajo. La afiliación origina un sentido de compañerismo y amistad, pues consideran que trabajar con personas con ideales similares, generará motivación para realizar sus actividades.

Motivación de poder: Es el impulso que permite ser capaz de tomar el control en situaciones laborales e influir sobre los demás, es decir, es tomar el liderazgo y arriesgarse a motivar a otros con un fin o propósito que será beneficioso para todos. El líder es quien tendrá el poder de influir en los demás con el propósito del bien organizacional y si es exitoso, es posible que reciba el ascenso.

3.1.2. Compromiso organizacional

A. Modelo de Meyer y Allen

El modelo de Meyer y Allen es una de las teorías del compromiso organizacional más investigadas y estudiadas. Se desarrolla como un proceso psicológico que establece una relación afectuosa con la organización, generando una necesidad o deseo de seguir trabajando por un compromiso moral. Este proceso, está constituido en tres dimensiones que serán desarrolladas a detalle.

A través del tiempo, la escala de las dimensiones del compromiso organizacional se ha ido modificando debido a la gran cantidad de investigaciones. Sin embargo, estas modificaciones no han afectado a las dimensiones de compromiso afectivo, normativo y continuo, sino más bien en

la cantidad de ítems. Actualmente, la escala cuenta con 18 ítems de 24 ítems que se contaban inicialmente.

B. Definiciones

Según Meyer y Allen, (1991) citados por Puma & Estrada, (2020) el compromiso crea una conexión entre el trabajador y la organización, ya que es un estado psicológico que influye en la necesidad de seguir trabajando, o por el contrario, cesar sus labores.

Robbins & Coulter, (2005), define al compromiso organizacional como la relación del personal y de la organización, incluyendo sus metas. Contar con personal comprometido está relacionado a la satisfacción laboral y la reducción de rotación del personal.

Stephen & Timothy, (2013) definen el compromiso como la identificación del personal con la organización en la que trabajan, su esfuerzo para alcanzar los objetivos y la voluntad de seguir siendo parte de ella. La variable compromiso, también se relaciona con la productividad.

Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval, & Méndez, (2018) determinan al comportamiento como una fuerza que relaciona a ambas partes, individuo y organización mediante el desarrollo de los tres diferentes tipos de compromiso: afectivo, calculado y normativo. Además, mencionan que se deben de contar con diferentes aspectos que influyan en el compromiso.

Luego de la revisión bibliográfica, se concluye de que el compromiso organizacional implica que el individuo logre conectarse con los propósitos, metas y valores de la empresa, y estén dispuestos a contribuir en el éxito organizacional. El compromiso es un tema relevante en la administración de Recursos Humanos, ya que todas las empresas busca personal que esté enfocado en lograr sus labores de manera óptima y dispuestos a contribuir en la organización, y por ende, aumentar la rentabilidad.

C. Dimensiones

El modelo de Meyer y Allen (1997) citado por Peña, Díaz, Chávez, & Sánchez, (2016) estableció tres tipos de componentes que son independientes entre sí y contribuyen a entender la naturaleza del compromiso entre las partes.

Compromiso Afectivo: Este compromiso se relaciona con el deseo, apego y orientación del individuo hacia la organización, con el fin de involucrarse y participar de forma activa para lograr los objetivos. El compromiso afectivo va más allá de recibir un salario, porque al estar comprometido querrá continuar en la organización, generando un sentido de pertenencia.

Se señala que existen cuatro características que señalan a este tipo de compromiso:

- Personales: Edad, sexo y género.
- Estructurales: Relaciones entre los niveles jerárquicos.
- Relacionadas con el trabajo: Aptitud para tomar decisiones, participación en reuniones sociales, trabajo en grupo, entre otros.
- Vivencia profesional: Relación entre la dimensión del compromiso normativo y el compromiso continuo.

Compromiso Normativo: Se determina como el sentido moral, mediante el cual la persona percibe la necesidad de retribuirle a la organización lo que está ha contribuido en su crecimiento profesional y personal, mediante capacitaciones, ascenso de puesto, superación, tener una amplia red de contactos, ser más comunicativo, seguro de sí mismo, entre otros factores.

Compromiso Continuo: Se define como el compromiso de querer permanecer en la organización por un tiempo prolongado, ya que ha dedicado tiempo, esfuerzo, sabiduría en sus labores diarias, además que ha generado un vínculo laboral con la organización. También expresa que al recibir un beneficio económico generará crear un compromiso y que dejar su trabajo tendría

consecuencias negativas para su vida.

D. Factores relacionados al compromiso del empleado con la organización

Según Newstrom, (2011) señala que existen diferentes formas de aumentar o disminuir el compromiso organizacional hacia los trabajadores y lo divide de la siguiente manera:

Factores inhibidores: Son aquellos que reducen el compromiso de los trabajadores porque de una u otra manera no puede ser beneficiosos para ellos:

- Recriminación
- Gratitud fingida
- Falla en el seguimiento
- Incongruencias e inconsistencias
- Trato abusivo
- Ego elevado

Factores estimulantes: Por su parte, este tipo de factores afectan de una manera positiva al trabajador y por ende se sentirá mayormente comprometido con la empresa. Entre los factores más importantes se destacan:

- Claridad en los reglamentos empresariales
- Capacitación del personal
- Reconocimiento laboral
- Toma de decisiones en sus actividades
- Horario flexible
- Ofrecer apoyo a los colaboradores

3.2. Revisión de antecedentes investigativos

Nivel internacional

Díaz, (2020) efectuó la investigación “Relación del compromiso organizacional y desempeño laboral basado en el modelo de Meyer y Allen en el personal de la Ilustre Municipalidad de Arica en tiempos de pandemia” para optar el título de Ingeniera Comercial de la Universidad de Tarapaca, Arica, Chile.

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación del compromiso organizacional y desempeño laboral basado en el modelo de Meyer y Allen en el personal de la ilustre municipalidad de Arica en tiempos de pandemia. El tipo de estudio fue cuantitativo con un diseño no experimental de tipo observacional con alcance relacional. La técnica empleada fueron los cuestionarios de compromiso, organización de Meyer y Allen (1990) y el cuestionario de desempeño laboral de Koopmans (2014). Por otro lado, la población fue de 1865 colaboradores de las diversas áreas de la Ilustre Municipalidad de Arica (técnicas y población). Los resultados indican que existe relación entre compromiso normativo y las variables de desempeño, siendo esta una relación de tipo baja, así también con la dimensión compromiso de continuación y de desempeño, presentándose relación solamente con la dimensión desempeño de tarea, configurándose una relación muy baja, finalmente, el compromiso afectivo, presentó una relación baja a moderada con las dimensiones de desempeño laboral. Estos resultados sugieren que se siga investigando la temática con una toma de muestra adecuada y evitando a nivel metodológico elementos de deseabilidad social, que se pudieron visualizar en el análisis de estadística descriptiva a través de las medidas de forma.

Ramírez & Mapén Franco, (2019) realizaron la investigación sobre “Evaluación del

Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México” publicada por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México.

El propósito principal de la investigación fue evaluar el compromiso organizacional que servidores públicos de confianza tienen con una dependencia del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco, México, así como identificar si existe relación entre variables socio demográficas. El estudio tuvo un diseño transversal, descriptivo, no experimental, cuantitativo, aplicando el instrumento de medición adaptado de los autores Meyer y Allen (1991), validado a través de juicio de expertos, la fiabilidad del instrumento verificó con un Alfa de Cronbach de 0.824, la población encuestada estuvo integrada por un total de 102 servidores públicos de confianza. Los resultados reflejaron que el nivel de compromiso organizacional no rebasa el 60% siendo la dimensión afectiva la que presenta mayor tendencia positiva y la dimensión de continuidad la más baja. Además, determinó que no existe ninguna relación entre las características socio demográficas que se sometieron a análisis y el nivel de compromiso organizacional de los servidores públicos.

Nivel nacional

Veliz, (2021) concretó la investigación sobre “La motivación laboral y el compromiso organizacional en la gerencia de administración y finanzas, caso: Municipalidad de Ate, 2021” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

La presente investigación tiene como objetivo primordial, determinar si existe relación significativa y positiva entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Ate, 2021. Este trabajo tiene

un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental transversal, con una muestra de 191 trabajadores de la Municipalidad de Ate, para cada variable se utilizaron dos cuestionarios: cuestionario de motivación laboral de Sobaih y Hasanein (2020) y cuestionario de compromiso organizacioanl de Haque, Fernando y Caputi (2020) y el resultado, indicó que si existe relación significativa y positiva entre la motivación laboral y el compromiso organizacional.

Cruzado, (2020) realizó la investigación “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina general de gestión de recursos humanos de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2020” para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias con mención: Administración y Gerencia Pública de la Universidad Nacional de Cajamarca 2020, Cajamarca, Perú.

El objetivo principal de la investigación es analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2020; la investigación fue de tipo aplicada, de nivel exploratorio – descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y transversal, utilizó el muestreo no probabilístico con el método por conveniencia, en la cual la muestra estuvo conformada por 70 trabajadores a quienes aplico una encuesta mediante un cuestionario con preguntas estructuradas para ambas variables (motivación y desempeño laboral) y sus respectivas dimensiones e indicadores. Obteniendo como resultado que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral ($Rho= 0,524$; $p<0,05$), llegando a la conclusión que a medida que aumente la motivación se incrementará el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de Municipalidad Provincial de Cajamarca, de modo que si disminuye la

motivación bajará los niveles de desempeño laboral; resultado que permitiría poner a disposición del Director de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos la propuesta de mejora a los problemas detectados.

Deza & Jara, (2020) desarrollaron el estudio “Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la--- Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2020” para optar el título de abogado de la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

El estudio contó con el objetivo central de: Determinar el nivel de la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, en el año 2020. Fue tipo básico, transversal, descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 324 trabajadores y la muestra, por 114; los instrumentos, fueron dos cuestionarios, uno de cada variable. Los resultados fueron: Según la correlación de Pearson entre el Compromiso organizacional y la motivación extrínseca, presenta un coeficiente de Pearson 0,962 y con la motivación intrínseca presenta un 0,974. Entre la Motivación Laboral y el compromiso afectivo, presenta un coeficiente de Pearson del 0,978, con el compromiso de continuidad presenta un 0,941 y con el compromiso normativo presenta un 0,976. Concluyendo que, la motivación laboral se relaciona con el compromiso organizacional con un coeficiente de Pearson igual a 0,977; así mismo, la motivación laboral repercute en un 95,48% en el compromiso organizacional.

Leguía, (2019) efectuó la investigación “Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, Perú.

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación que existe

entre las variables de motivación laboral y el compromiso organizacional (engagement). Es de enfoque cuantitativo, de tipo básico y a su vez, descriptivo, correlacional y de diseño no experimental-transeccional, la población estuvo conformada por todo el personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo que tiene un total de 138 trabajadores y el tamaño de la muestra lo conforman un total de 88 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, es de muestreo no probabilístico intencionado. El instrumento aplicado para la presente investigación fueron dos cuestionarios para la primera variable de la motivación laboral que consta de 41 Ítems y para la segunda variable compromiso organizacional (engagement) que consta de 17 Ítems, ambas con escala de Likert, previa validación por juicio experto. Finalmente, la hipótesis general de la investigación de acuerdo a los resultados obtenidos del coeficiente de rho de Spearman muestra un coeficiente de correlación de 0,447 ** con un nivel de Significancia Bilateral de 0,000 menores a 0,05, lo que significa que existe una Correlación positiva moderada, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0). A partir de ello se afirma que existe una relación directa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019, a un nivel de confianza del 99%, en decir las dos variables tanto la motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) guardan una relación directa si aumenta la motivación laboral también aumentará el compromiso organizacional (engagement) y si disminuye también disminuirá respectivamente.

Nivel local

Tejada, (2020) realizó la investigación “Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una municipalidad distrital de Arequipa, 2020” para optar el título de Licenciada en Administración de Negocios de la Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.

Esta investigación estuvo desarrollada con el objetivo de determinar si existe alguna relación entre la Motivación Laboral y el Compromiso Organizacional en los colaboradores de una Municipalidad de Arequipa-Perú. Es de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental de corte transversal y el método deductivo. Por otro lado, la muestra de colaboradores encuestados estuvo conformada por 65 personas con edades entre 21 a 60 años de edad. Por otro lado, los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron la escala de Motivación en el Trabajo de R-MAWS (2012) la cual consiste en un cuestionario de 19 preguntas y cada pregunta corresponde a una dimensión en específico y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), cuyo instrumento es también un cuestionario de 18 preguntas agrupadas en las 3 dimensiones nombradas anteriormente. Los resultados indicaron que existe una correlación positiva, moderada ($r=0.416$), pero altamente significativa ($x=0.001$); lo que indica que a una mayor motivación laboral, mejor será el compromiso organizacional de los colaboradores de la municipalidad.

Aguayo & Veramendi, (2019) ejecutaron la investigación “Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de La Joya” para optar el Título de Profesional de Licenciado en Relaciones Industriales de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.

La investigación tuvo como objetivo: determinar la relación de la motivación laboral con

el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de la Joya – Arequipa, en el año 2019. Fue una investigación con enfoque cuantitativa, tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos utilizados son dos cuestionarios, uno para el liderazgo directivo y el compromiso organizacional o engagement. La investigación está compuesta por 62 personas entre personal de servicio y administrativo de la Municipalidad Distrital de La Joya. Los resultados del análisis estadístico indican la existencia de una correlación de Pearson $r= 0.604$, entre las variables motivación laboral y Compromiso Organizacional, este grado de correlación indica que la relación entre ambas variables es positiva, mostrándose un nivel de relación moderado. Concluyó que, el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Joya, es bajo, en cuanto a la dimensión, motivación intrínseca se encuentra en un nivel bajo, así mismo la regulación identificada y la regulación introyectiva se encuentran en un nivel medio, encontrando que en estos trabajadores su conducta se realiza para satisfacer una demanda externa o por la existencia de premios o recompensas, en cuanto a la dimensión desmotivación se encuentra en un nivel alto, lo que se evidencia con la disminución de la energía y la incapacidad para experimentar entusiasmo.

4. HIPÓTESIS

Hi: La motivación laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023.

Ho: La motivación laboral no se relaciona significativamente en el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023.



CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

Se empleó la encuesta que, según Arias, (2012) es una técnica que se utiliza para obtener información de un grupo de individuos en relación a un tema en particular. La encuesta escrita, se emplea a través de un cuestionario prediseñado por un encuestado o investigador. Posteriormente, los datos recopilados se analizan para tomar decisiones basadas en los resultados.

1.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó es el cuestionario que, según Arias, (2012) se define como el conjunto de interrogantes y es presentado en formato escrito en un documento. El cuestionario tiene que ser completado por el encuestado, sin la participación del encuestador.

Existen tres tipos de cuestionario, de preguntas cerradas que proporcionan respuestas previas y de fácil elección, teniendo dos o varias respuestas a seleccionar, cuestionario de preguntas abiertas, es decir, que el encuestado puede escribir la respuesta con sus propias palabras, y por último, cuestionario mixto que es la combinación entre ambos tipos.

1.3. Materiales de verificación

La variable de motivación laboral se mide mediante el cuestionario del autor Abraham Maslow (1943) registrado en el libro de Robbins & Coulter, (2005) y adaptado por Nuñez Calderón, Vivian Nicole (2023). Dicho cuestionario consta de 18 preguntas que evaluó 5 dimensiones.

- Dimensión 1: Necesidades de autorrealización (1, 2, 3, 4)
- Dimensión 2: Necesidades de estima (5, 6, 7, 8)
- Dimensión 3: Necesidades sociales (9, 10, 11, 12)

- Dimensión 4: Necesidades de seguridad (13, 14, 15)
- Dimensión 5: Necesidades fisiológicas (16, 17, 18)

Este cuestionario utiliza una escala de Likert con valores que van del 1 al 5 donde 1 es “totalmente en desacuerdo”, 2 “en desacuerdo”, 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 4 “de acuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. La resolución de dicho cuestionario toma aproximadamente de 6 a 8 minutos, es de carácter individual, y para obtener validez se solicitó a 3 expertos la evaluación de cada instrumento para luego calcular el coeficiente de confiabilidad mediante Alpha de Crombach.

La variable compromiso organizacional se mide mediante el cuestionario desarrollado por el autor Meyer y Allen (1997) adaptado por Nuñez Calderón, Vivian Nicole (2023), que consta de 17 preguntas y se evaluó tres dimensiones:

- Dimensión 1: Compromiso afectivo (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Dimensión 2: Compromiso Normativo (7, 8, 9, 10, 11)
- Dimensión 3: Compromiso Continuo (12, 13, 14, 15, 16, 17)

El cuestionario tiene una escala de Likert con valores del 1 al 5 donde 1 es “totalmente en desacuerdo”, 2 “en desacuerdo”, 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 4 “de acuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”. La aplicación del cuestionario dura aproximadamente de 6 a 8 minutos, es de aplicación individual, y para obtener validez se solicitó a 3 expertos la evaluación de los instrumentos para luego calcular el coeficiente de confiabilidad mediante Alpha de Crombach.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito

- **Ámbito geográfico:** Distrito de Characato, Ciudad de Arequipa.
- **Ámbito funcional:** Orientado al ámbito de Municipalidad del distrito de Characato.

2.2. Unidades de estudio

- a) **Población:** La población encuestada consiste en 72 trabajadores administrativos de ambos sexos de la Municipalidad Distrital de Characato, ubicada en la ciudad de Arequipa 2023. Dado que la técnica de encuesta fue aplicada a todos los trabajadores administrativos, se considera un estudio censal, que significa que se no se excluye a ningún miembro. Esto garantiza una cobertura completa de la población objetivo.

2.3. Temporalidad

La investigación se llevó a cabo durante un periodo de 10 meses, abarcando desde el mes de mayo a marzo del 2023.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Primero se efectuó una visita a la Municipalidad de Characato para coordinar una reunión con el alcalde Distrital, con el propósito de explicar el tema de investigación y solicitar autorización para acceder a información confidencial y que el personal administrativo pueda responder las encuestas.
- Luego, se coordinó con el área de Recursos Humanos una fecha y hora para aplicar los instrumentos y explicar detenidamente la finalidad del estudio de investigación, llenar la encuesta correctamente y resolver dudas o preguntas que el personal pueda tener sobre esta y entregar un reconocimiento al personal por su apoyo.
- Se coordinó con la encargada del área de Recursos Humanos una fecha de recojo de las encuestas completas por todo el personal.

- Una vez que se contó con todas las encuestas, se procedió a seleccionar los instrumentos que fueron llenados de manera adecuada y correcta, para luego elaborar los resultados finales e interpretarlos.

3.2. Recursos

Humanos

Investigador: Vivian Nicole, Núñez Calderón.

Asesor: Beth Evelyn Cárdenas Núñez

Materiales

- Laptop personal
- Celular personal
- Útiles de escritorio
- Memoria USB de 16 GB
- Libreta de notas
- Impresiones

Financieros

Recursos	Actividad costo por 10 meses	
Personal	Cargo	
Vivian Nicole, Núñez Calderón	Investigadora	
Materiales/servicios	Total	
Laptop personal	S/ 1780.00	
Celular personal	S/ 1199.00	
Memoria USB	S/ 25.00	
Internet	S/ 350.00	
Luz	S/ 180.00	
Libros digitales	S/ 35.00	
Libros físicos	S/ 120.00	
Cuaderno de apuntes	S/ 10.00	
Movilidad	S/ 15.00	
Total	S/ 3714.00	



CAPÍTULO III

RESULTADOS

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Resultados de la estadística descriptiva

Resultados del nivel de las dimensiones de la motivación laboral del personal administrativo

Tabla 1

Dimensiones de la motivación laboral del personal administrativo

Dimensiones	Necesidades de autorrealización		Necesidades de estima		Necesidades sociales		Necesidades de seguridad		Necesidades fisiológicas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	1	1,4	3	4,2	2	2,8	3	4,2	2	2,8
Medio	25	34,7	19	26,4	9	12,5	20	27,8	33	45,8
Alto	46	63,9	50	69,4	61	84,7	49	68,1	37	51,4
Total	72	100,0	72	100,0	72	100,0	72	100,0	72	100,0

Nota: Resultados procesados en el programa spss v 26 obtenido del cuestionario aplicado a personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, 2023.

Interpretación

La Tabla 1 presenta el análisis de evaluación de las cinco dimensiones de motivación laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, 2023. El resultado más representativo de motivación laboral demuestra niveles altos de la dimensión de necesidades sociales, representado por 84,7%, mientras que el 12,5% muestra niveles medios y el 2,8% niveles bajos.

Según Chiavenato, (2011) el nivel de las dimensiones sociales, se establecen a partir del requerimiento del individuo de querer crear o fortalecer relaciones sociales con las personas de su alrededor, como amigos, familiares, pareja o compañeros de trabajo. Así mismo, menciona que cuando la necesidad social se encuentra cubierta, la persona está preparado para dar y recibir afecto, mientras que en el ámbito laboral, impulsará a mejorar su comportamiento, lo

que traerá consigo a alcanzar niveles de eficacia y eficiencia en la organización. Por otro lado, cuando se presentan niveles bajos, el individuo se encuentra apático con su entorno, causando una alteración en su vida cotidiana.

Según OBS Business School (2023), las necesidades sociales o también conocidas como las necesidades de afiliación, se relacionan con el clima laboral, ya que influyen en la satisfacción de los empleados con el ambiente social y físico en el que desempeñan sus tareas, y lo que puede impactar positivamente en la productividad.

La figura indica que una muestra significativa de los encuestados presentan niveles altos en el desarrollo de las necesidades sociales, lo que muestra que las primeras necesidades de la pirámide de Maslow Motivación laboral Abraham Maslow (1943) citado por Robbins y Coulter (2005), se han logrado satisfacer en su totalidad. Esto demuestra que en la Municipalidad de Characato existe una buena relación entre todos los miembros, cooperación en el área y un sentimiento de pertinencia, lo que impulsa a trabajar con dedicación para alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Resultados del nivel de compromiso organizacional del personal administrativo

Tabla 2

Compromiso organizacional del personal administrativo

Compromiso organizacional	f	%
Bajo	8	11,1
Medio	55	76,4
Alto	9	12,5
Total	72	100,0

Nota: Resultados procesados en el programa spss v 26 obtenido del cuestionario aplicado a personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, 2023.

Interpretación

La tabla 2 representa los resultados, en cuanto al compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, 2023. El resultado más significativo demuestra niveles medios con 76,4%, niveles altos con 12,5% y niveles bajos con 11,1%. Para Pérez de Chávez, y otros, (2023) el compromiso se establece como el deseo de una persona de permanecer en la organización, identificándose con la misma y creando un vínculo entre el empleado y su puesto de trabajo. A su vez, esto motiva e impulsa al empleado a cumplir con los pilares de la empresa. En el caso de una entidad pública, es necesario que los empleadores se encuentren comprometidos con esta, ya que serán el contacto directo con los usuarios para brindarles un servicio de calidad y la atención adecuada. Luego de la revisión de datos, se determina un nivel medio de compromiso organizacional. Esto demuestra que en la Municipalidad se están tomando diferentes acciones para que el personal continúe creando un sentido de pertinencia, logren identificarse con la organización y por ende, puedan mejorar la calidad de servicio, con el objetivo de llegar a cumplir con las metas establecidas por la organización.

Resultados de la relación entre las dimensiones de la motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de la motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo

Dimensiones de la Motivación Laboral		Compromiso Organizacional
Necesidades de autorrealización	Coeficiente de correlación	0,577**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	72
Necesidades de estima	Coeficiente de correlación	0,538**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	72
Rho de Spearman Necesidades sociales	Coeficiente de correlación	0,532**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	72
Necesidades de seguridad	Coeficiente de correlación	0,517**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	72
Necesidades fisiológicas	Coeficiente de correlación	0,574
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	72

Nota: Resultados procesados en el programa spss v 26 obtenido del cuestionario aplicado a personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, 2023.

Interpretación

La tabla número 3 presenta los resultados de la relación entre las cinco dimensiones de la motivación laboral y la variable de compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, 2023. Según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se obtiene los siguientes datos:

- Necesidad de autorrealización: 0,577
- Necesidades de estima: 0,538
- Necesidades sociales: 0,532
- Necesidades de seguridad: 0,517
- Necesidades fisiológicas: 0,574

El nivel de significancia es igual a 0,000 que es menor a 0,005. Por lo tanto, se confirma una correlación positiva media, lo que implica que, a mayores niveles de necesidades de autorrealización, estima, sociales, seguridad y fisiológicas, mayor es el compromiso organizacional del personal administrativo.

Resultados de la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023

Tabla 4

Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo

Motivación laboral	Compromiso organizacional			Total	
	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	f	0	1	8	9
	%	0,0%	1,4%	11,1%	12,5%
Medio	f	3	34	1	38
	%	4,2%	47,2%	1,4%	52,8%
Alto	f	5	20	0	25
	%	6,9%	27,8%	0,0%	34,7%
Total	f	8	55	9	72
	%	11,1%	76,4%	12,5%	100,0%

Nota: Resultados procesados en el programa spss v 26 obtenido del cuestionario aplicado a personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, 2023.

Interpretación

La tabla 4, el 47,2% presenta niveles medios entre la variable motivación laboral y compromiso organizacional. En cuanto a las tendencias de cada variable, el 52,8% representa niveles medios de motivación laboral con una tendencia alta de 34,7%. Mientras que, la variable compromiso organizacional, el 76,4% representa niveles medios, con una tendencia hacia el alta de 12,5%. En la actualidad, para la OBS Business School, (2023), el departamento de Recursos Humanos en las organizaciones, han tomado mayor importancia por retener a los mejores talentos y promocionar la motivación y el compromiso en el entorno de trabajo. Lograr que el personal esté motivado y comprometido, se va a lograr un mejor rendimiento.

Luego de la interpretación de los resultados, se determina que existe una relación estadística y

directa media de la motivación laboral y el compromiso organizacional.

El personal se siente identificado con la institución, asume sus responsabilidades y los objetivos de la Municipalidad tomándolos como propios. Por ende, el departamento de Recursos Humanos debe continuar trabajando por fomentar la motivación y compromiso de los empleados.



Resultados de la estadística inferencial

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Laboral	0,350	72	0,000
Compromiso organizacional	0,386	72	0,000

Nota: Resultados procesados en el programa spss v 26 obtenido del cuestionario aplicado a personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, 2023.

Interpretación

Dado que se tiene una muestra mayor a 50 datos (en este caso, 72 datos), se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, resultando un valor de significancia de 0,000 y menor a 0,05, por lo que se concluye que la prueba es no paramétrica y no es normal.

Por ello, se optó por utilizar la correlación de Rho de Spearman, una prueba no paramétrica que evalúa la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional.

Tabla 6

Correlación entre la Motivación Laboral y Compromiso Organizacional

		Motivación Laboral	Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Motivación Laboral	1,000	0,542**
	Coefficiente de correlación	.	0,000
	Sig. (bilateral)	72	72
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	0,542**	1,000
	Coefficiente de correlación	0,000	.
	Sig. (bilateral)	72	72

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

Nota: Resultados procesados en el programa spss v 26 obtenido del cuestionario aplicado a personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa, 2023.

Interpretación

Se estableció un nivel de significancia alfa igual al 5% (0.05) y se ha determinado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, prueba no paramétrica para establecer la relación de las variables en estudio.

Si el valor P es menor que el valor alfa (0,05) entonces, se afirma la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En cambio, si valor P es mayor igual al valor alfa (0,05), se aprueba la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

En el presente estudio, se obtuvo P: 0.000, lo cual es menor al valor alfa, por lo que se aprueba la hipótesis de la investigación.

Esto determina una relación significativa entre la variable motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023.

Según los criterios de interpretación de dirección e intensidad de correlación (Hernández

Sampieri y Mendoza, 2018):

Rango	Interpretación
+1.00	Correlación positiva perfecta
>0.90	Correlación positiva muy fuerte
>0,75	Correlación positiva considerable
>0.50	Correlacional positiva media
>0.25	Correlacional positiva débil
>0.10	Correlacional positiva muy débil
0.00	No existe correlación entre las variables

En la investigación, se consiguió $r: 0.542^*$, por ende, la correlación es positiva media al 99% de confianza, y 0,5% de error, esto significa que: A mayor nivel de motivación laboral, mayor compromiso organizacional del personal administrativo.

DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la variable motivación laboral y la variable compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023, donde se encontró como resultado que el 52,8% mostró niveles medios con una tendencia alta de motivación laboral, mientras que el 76,4% tiene niveles medios de compromiso organizacional. Estos resultados indican una relación significativa entre ambas variables, coincidiendo con los resultados de la investigación internacional desarrollada por Díaz, (2020) quien definió como resultado una relación entre compromiso normativo y las variables de desempeño del personal de la Ilustre Municipalidad de Arica en tiempos de pandemia, en Chile, aunque esta relación fue catalogada como baja.

Además, de acuerdo a la investigación realizada a nivel nacional por Veliz Huacachi, (2021) se determinó la existencia de una relación significativa y positiva entre la motivación laboral y el compromiso organizacional. Los resultados determinan que los directivos de la organización desempeñan un papel importante en la generación de una buena comunicación en el área de gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Ate.

La investigación realizada por Deza & Jara, (2020) cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, se evidenció una relación significativa y alta entre ambas variables. Además, que a medida que aumenta el compromiso organizacional, también se incrementa la motivación intrínseca.

Por otro lado, a nivel local, Tejada, (2020) llevó a cabo la investigación entre la motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores en una Municipalidad de la ciudad de Arequipa. Los resultados revelaron una correlación positiva, moderada, pero significativamente positiva. Este hallazgo sugiere que a medida que aumenta la motivación laboral, también incrementa de manera considerable el compromiso organizacional de los

colaboradores de la organización

Estos hallazgos a nivel internacional, nacional y local, respaldan la importancia de la relación entre la variable de motivación y compromiso en contextos organizacionales variados.



CONCLUSIONES

Primera: Como primera conclusión, se determina que hay una relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo de la municipalidad de Characato Arequipa, 2023. El resultado obtenido muestra una relación significativa media de 0,542. Donde el 52,8% tiene niveles medios con tendencia alta de motivación laboral y el 76,4% tiene niveles medios de compromiso organizacional.

El nivel alto de motivación laboral, demuestran que el personal se encuentra decidido en lograr las metas y objetivos de la Municipalidad y se ve reflejado en la atención adecuada que brinda al ciudadano, mientras, que el compromiso organizacional y los niveles altos presentados, determinan la identificación del personal administrativo con la Municipalidad y su satisfacción en su puesto de trabajo.

Segunda: En cuanto al estudio de la variable de motivación laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Characato, 2023, presenta niveles altos donde la dimensión de las necesidades sociales es la más representativa, con un 84,7%, que determina que el personal ha creado vínculos afectivos con su grupo de trabajo y cuenta con un sentimiento de pertenencia, seguido de las necesidades de estima con 69,4%, es decir que denota seguridad por sus capacidades profesionales y se siente valorado por ello, seguido de las necesidades de seguridad con 68,1% que demuestran protección frente a sus proyectos de vida a un corto o largo plazo, seguido de las necesidades de autorrealización con 63,9% que implican la satisfacción por el cumplimiento de sus objetivos y cumplimiento de sus otras necesidades y, por último, las necesidades fisiológicas, con un 51,4% que determina el cumplimiento de sus necesidades básicas para subsistir, sin embargo, se tienen que realizar esfuerzos para que se pueda obtener un mayor resultado.

Tercera: El nivel de compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Characato, 2023, es medio representado por el 76,4%, el 12,5% es alto y el 11,1% es bajo, lo que demuestra que los colaboradores se encuentran identificado con su organización y ha creado un vínculo afectuoso con la Municipalidad que le permite querer continuar trabajando por un tiempo prologando porque la organización ha contribuido en su crecimiento profesional y personal.

Cuarta: La relación entre las dimensiones de la motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad de Characato, 2023, es positiva media, es decir que, a mayores niveles de las necesidades de autorrealización, estima, sociales, seguridad y fisiológicas, mayores niveles de compromiso organizacional, que implica una mayor productividad y rendimiento en su área de trabajo y como consecuencia, un mayor esfuerzo para obtener lo que desean.

RECOMENDACIONES

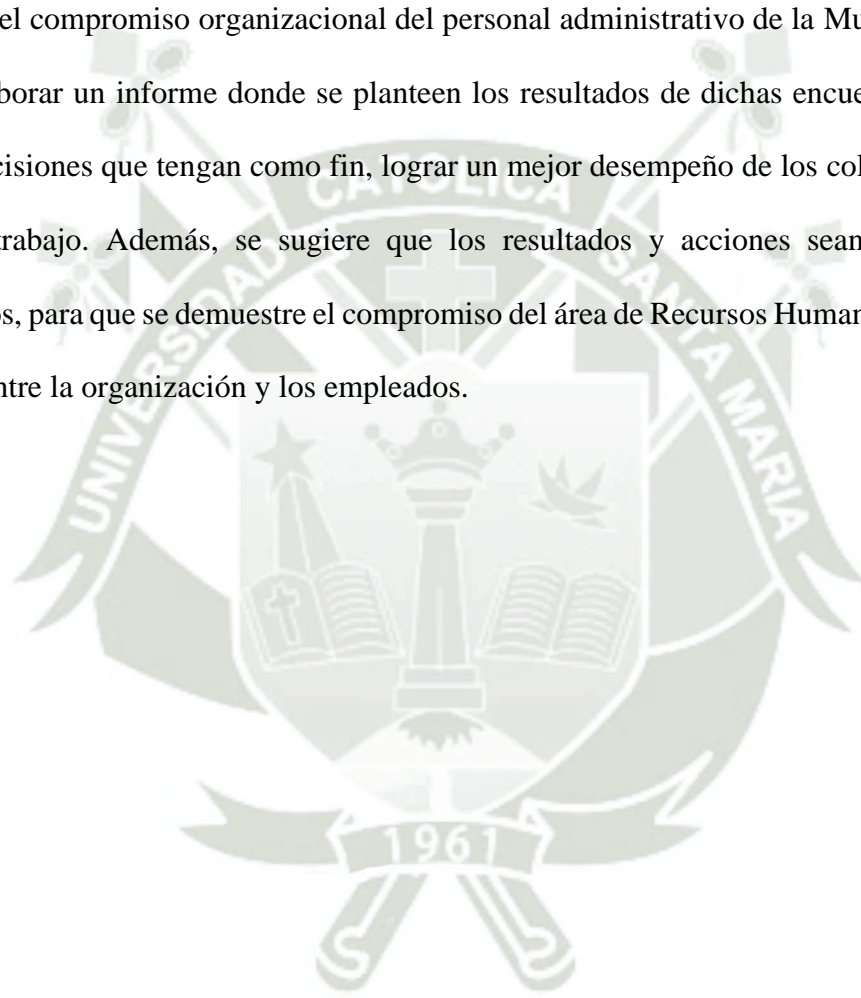
Primera: Se recomienda al departamento de Recursos Humanos a cargo de un Administrador de Empresas, formular anualmente un Plan Estratégico, ya que es el área que se encarga directamente de la gestión y dirección del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Characato. En dicho Plan se deben establecer las estrategias, objetivos y metas de la organización y tiene que ir alineados a la Política del área de Recursos humanos, el cual abarca la gestión de selección, retención y fidelización, así como las funciones de los colaboradores. Dicho Plan hará que se tome en cuenta las necesidades y expectativas del personal y así, identificar distintas actividades que logren crear una conexión entre la organización y el personal para fortalecer su motivación y compromiso con la Municipalidad Distrital de Characato.

Segunda: Se recomienda al departamento de Recursos Humanos a cargo de un Administrador de Empresas plantear estrategias efectivas para motivar a los colaboradores. Se pueden incluir un sistema de reconocimiento por el desempeño del personal por alcanzar o lograr un objetivo o meta del área, ofreciendo recompensas económicas como descuentos en capacitaciones en cursos, maestrías o especializaciones, asistencias a ponencias nacionales o internacionales, entre otros. Con el compromiso de mejorar su desempeño laboral y fortalecer sus capacidades y habilidades, alcanzando un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Tercera: Se recomienda a la Administración Municipal capacitar y hacer retroalimentación al personal de las metas y objetivos de la organización anualmente y tener un control de seguimiento del cumplimiento, con el fin de que el personal se sienta involucrado y comprometido en cumplir las actividades que se le otorguen y tenga la necesidad de continuar

en la Municipalidad Distrital de Characato, porque sabe que está invirtiendo en tiempo y esfuerzo en el logro de la excelencia, por lo que se sentirá identificado con la organización.

Cuarta: Se recomienda al departamento de Recursos Humanos a cargo de un Administrador de Empresas de realizar encuestas semestrales donde se evalúe la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad, para luego elaborar un informe donde se planteen los resultados de dichas encuestas y se puedan tomar decisiones que tengan como fin, lograr un mejor desempeño de los colaboradores en su área de trabajo. Además, se sugiere que los resultados y acciones sean comunicados y difundidos, para que se demuestre el compromiso del área de Recursos Humanos para gestionar el nexo entre la organización y los empleados.



REFERENCIAS

- Aguayo Espinoza, R. R., & Veramendi Terrazas, J. J. (2019). *Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Joya*. Obtenido de [Tesis de Licenciatura en Relaciones Industriales, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú]: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10394>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación - Inducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Calderón, A. (2009). *Compromiso Organizacional Basado en el Modelo de Meyer y Allen en una Empresa de Telecomunicaciones*. Obtenido de [Tesis de grado. La Paz: Universidad Católica Boliviana]: <https://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/233200>
- Camisión, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad - Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Cárdenas Cutiño, G. A. (2002). *Diccionario de Ciencias Económico - Administrativas*. Obtenido de [Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, Universidad de 1961 Guadalajara, México]: https://www.cucea.udg.mx/es/publicaciones_digitales/diccionario-de-ciencias-economico-administrativas
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. México: The McGraw-Hill Company.
- Congreso de la República. (27 de Mayo de 2003). *Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/229447-27972>
- Congreso de la República. (12 de diciembre de 2019). *Ley N.º 26859, Ley Orgánica de*

Elecciones. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/368389-26859>

Cruzado Ramírez , E. F. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina general de gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2020.* Obtenido de [Tesis de Grado Académico de Maestro en Ciencias, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú]: <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4413>

Deza Espino, L. G., & Jara Machuca, E. J. (2020). *Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2020.* Obtenido de [Tesis de derecho, Universidad César Vallejo, Trujillo Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70773>

Díaz Méndez, C. (2020). *Relación del compromiso organizacional y desempeño laboral basado en el modelo de Meyer y Allen en el personal de la Ilustre Municipalidad de Arica en tiempos de pandemia.* Obtenido de [Tesis de Ingeniería Comercial, Universidad de Tarapacá, Arica, Chile]: <http://repositorio.uta.cl:8080/jspui/handle/123456789/50>

García Escobedo, L. M., & Gonzales Villar, G. O. (2018). *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018.* Obtenido de [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú]: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1276>

Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos 5ta Edición.* Madrid: PEARSON EDUCACION.

Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reynoso, A. M., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S. J., & Méndez Guevara, L. C. (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional [Universidad Autónoma del Estado de México].* Obtenido de

<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Institución Nacional de Estadística e Informática. (26 de mayo de 2022). *Desde el 30 de mayo todas las municipalidades del país actualizarán el Registro Nacional de Municipalidades 2022*. Obtenido de [Nota de prensa, N° 090]: <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-090-2022-inei.pdf>

Instituto para el desarrollo técnico de las haciendas públicas [Indetec]. (2005). *Glosario de Términos para el Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación y Evaluación en la Administración Pública 2005*. Obtenido de https://www.indetec.gob.mx/delivery?srv=0&sl=3&path=/biblioteca/Especiales/386_Glosario_Terminos_Proceso_Planeacion.pdf

Leguía Maucaylle, M. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019*. Obtenido de [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac, Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.14168/508>

López Armes, E. L. (2021 de 2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 9.

López Mas, J. (2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg [Gestión en el Tercer Milenio]*. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y Personalidad*. Obtenido de <https://batalloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>

Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* Decimotercera edición.

Obtenido de https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf

Peña Cárdenas, M. C., Díaz Díaz, G., Chávez Macías, A. G., & Sánchez Esparza, C. E. (2016).

El compromiso organizacional como parte del compartimiento del los trabajadores de las pequeñas empresas [Revista Internacional Administración & Finanzas, Universidad Autónoma de Coahuila-México]. Obtenido de <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional [Universidad Estatal Península de Santa Elena, UPSE]*.

Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Plataforma del Estado Peruano. (s.f.). *Entidades de los Gobiernos Locales*. Obtenido de

[Acceso a la página web de todas las entidades]: <https://www.gob.pe/estado/gobiernos-locales>

Puma, M., & Estrada, E. (2020). *La motivación laboral y el compromiso organizacional*

[*Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*]. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7643637>

Ramírez Sánchez, V., & Mapén Franco, F. (2019). *Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México*. Obtenido de [Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México]:

<https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración Octava Edición*. México: Pearson.

Sánchez, C. (2008). *Motivación, Satisfacción y Vinculación. ¿Es gestionable la voluntad de*

las personas en el trabajo?. Acción Psicológica. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:AccionPsicologica2008-5/Documento.pdf>

Secretaría de Hacienda y Crédito Público [SHCP]. (17 de Agosto de 2015). *Glosario de Términos Más Usuales en la Administración Pública Federal-Edición Única*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11285/574364>

Stephen P., R., & Timothy A., J. (2013). *Comportamiento Organizacional Decimoquinta edición*. México: Pearson.

Tejada Toledo, O. S. (2020). *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una municipalidad distrital de Arequipa, 2020*. Obtenido de [Tesis de Administración de Negocios, Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú]: <http://hdl.handle.net/20.500.12590/16818>

Veliz Huacachi, M. A. (2021). *La motivación laboral y el compromiso organizacional en la gerencia de Administración y Finanzas, caso: Municipalidad de Ate, 2021*. Obtenido de [Tesis de la Carrera de Administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12674>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Carta dirigida a la institución para aplicar instrumento

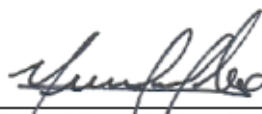
Lic. Ángel Anastacio Linares Portilla
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHARACATO

Estimado y distinguido Señor alcalde

Ante usted respetuosamente me presento y expongo: Yo Vivian Nicole Nuñez Calderón; identificada con DNI 73363523. Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santa María, pido me brinde la autorización para realizar la aplicación del instrumento correspondiente a la investigación, **“Motivación laboral y compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa 2023”** para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas.

Se adjunta el plan de tesis. Solicito gentilmente acceda a mi pedido.

Arequipa, 22 de mayo del 2023



Vivian Nicole Nuñez Calderón
DNI 73363523





Municipalidad Distrital de Characato

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Characato, 08 de Setiembre del 2023

CARTA N° 011-2023- MDCH/URRHH

Srta. Vivian Nicole Nuñez Calderón
Presente. -

REFERENCIA : Expediente con Registro N°5275-2023
ASUNTO : Autorización para realizar la Aplicación de Instrumento de Investigación

De mi mayor consideración.

Es grato dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo a nombre de la oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Characato.

Por medio de la presente y de acuerdo a lo solicitado mediante el documento de la referencia; y al mismo tiempo sirva la presente para comunicarle la **autorización** para la aplicación del instrumento de investigación "**Motivación Laboral y Compromiso Organizacional del Personal Administrativo de la Municipalidad de Characato, Arequipa 2023**". Asimismo, los datos recolectados serán solo y únicamente para fines de la investigación.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL CHARACATO
Aleida J. Torreblanca Pinto
Aleida J. Torreblanca Pinto
(e) RECURSOS HUMANOS

CHARACATO

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

A continuación, se ofrece una serie de enunciados que representan el nivel de satisfacción de las necesidades que podrían tener acerca de la Municipalidad para la que trabaja. Marque con una (x) el número de su elección y trata de contestar sin consultar a otra persona de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas, se requiere su absoluta sinceridad.

La escala de 5 puntos es la siguiente:

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

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
NECESIDADES DE AUTOREALIZACIÓN						
1	Me siento satisfecho en mi área de trabajo					
2	La Municipalidad me brinda capacitaciones que ayuden a mi crecimiento profesional					
3	Tengo la oportunidad de ascender de puesto si continúo trabajando en la Municipalidad					
4	Considero que puedo asumir nuevos retos					
NECESIDADES DE ESTIMA						
5	Me siento orgulloso del rol que desempeño en la Municipalidad					
6	Recibo reconocimientos por realizar de manera eficiente mi trabajo y lograr cumplir los objetivos de la Municipalidad					
7	Me siento respetado por mis compañeros de trabajo					
8	Se me motiva a lograr los objetivos de la Municipalidad					
NECESIDADES SOCIALES						
9	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo					
10	Se realizan actividades sociales para entablar buenas relaciones laborales					
11	Me gusta trabajar en equipo para elaborar un proyecto importante					
12	Ayudo a mis compañeros de trabajo para que logren su máximo potencial					
NECESIDADES DE SEGURIDAD						
13	Ante una emergencia, conozco como actuar y las rutas de evacuación para salvaguardar mi vida y la de mis compañeros					

14	Recibo un sueldo justo y en la fecha determinada en mi contrato					
15	Si tengo alguna duda, mi superior me ayuda a resolverla					
NECESIDADES FISIOLÓGICAS						
16	Cuento con las condiciones de trabajo adecuadas para realizar correctamente mis labores					
17	Tengo un horario establecido para mi refrigerio y este siempre se respeta					
18	La Municipalidad nos brinda los medios de transporte adecuadas para movilizarnos					



CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación, se ofrece una serie de enunciados que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la Municipalidad para la que trabaja. Marque con una (x) el número de su elección y trata de contestar sin consultar a otra persona de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas, se requiere su absoluta sinceridad.

La escala de 5 puntos es la siguiente:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
COMPROMISO AFECTIVO						
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta Municipalidad.					
2	En realidad, siento como si los problemas de esta Municipalidad fueran los míos.					
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta Municipalidad.					
4	No me siento emocionalmente ligado a la Municipalidad.					
5	No me siento como “parte de la familia” en esta Municipalidad.					
6	Por ahora, permanecer en esta Municipalidad tiene un gran significado personal para mí.					
COMPROMISO NORMATIVO						
7	Sería muy difícil para mí dejar la Municipalidad ahora, incluso si desearía hacerlo.					
8	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la Municipalidad en la que trabajo ahora.					
9	Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta Municipalidad.					
10	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta Municipalidad, yo podría considerar trabajar en otro lugar.					
11	Una de las consecuencias negativas de dejar esta Municipalidad sería la escasez de otras alternativas disponibles.					
COMPROMISO CONTINUO						
12	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.					
13	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la Municipalidad ahora no sería lo correcto.					

14	Me sentiría culpable si dejo mi Municipalidad ahora.					
15	La Municipalidad donde trabajo merece mi lealtad.					
16	No dejaría la Municipalidad ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.					
17	Siento que le debo mucho a esta Municipalidad.					



Ficha Técnica	
Nombre	Cuestionario de Motivación Laboral
Procedencia	Arequipa, Perú
Autores	Abraham Maslow
Año	1943
Adaptado	Vivian Nicole Nuñez Calderón, 2023
Objetivo	Medir la motivación laboral y sus dimensiones: necesidad de autorrealización, necesidad de estima, necesidades sociales, necesidad de seguridad y necesidades fisiológicas.
Escala	Tipo Likert
Respuestas	No existen respuestas buenas ni malas
Administración	Puede aplicarse de manera individual o colectiva.
Características	El cuestionario tiene un total de 18 ítems y están distribuidos en 5 dimensiones: dimensión I: Necesidades de autorrealización (1, 2, 3, 4 ítems), dimensión II: Necesidades de estima (5, 6, 7, 8 ítems), dimensión III: Necesidades sociales (9, 10, 11, 12 ítems), dimensión IV: Necesidades de seguridad (13, 14, 15 ítems) y dimensión V: Necesidades fisiológicas (16, 17, 18 ítems)
Calificación	Se le otorga el valor escala directo para los ítems positivos.
Baremo	Alta (67 a 90) Media (42 a 66) Baja (18 a 41)
Duración	6 a 8 minutos aproximadamente.
Edad	18 años en adelante

Validez y Confiabilidad	La autora someterá el instrumento a tres expertos para obtener una confiabilidad $> 0,7$ de Alpha de Cronbach y la validez correspondiente.
-------------------------	---



Ficha Técnica	
Nombre	Cuestionario de Compromiso Organizacional
Procedencia	Arequipa, Perú
Autores	Meyer y Allen
Año	1997
Adaptado	Vivian Nicole Nuñez Calderón, 2023
Objetivo	Medir el compromiso organizacional y sus dimensiones: Compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso continuo.
Escala	Tipo likert
Respuestas	No existen respuestas buenas ni malas
Administración	Puede aplicarse de manera individual o colectiva.
Características	El cuestionario tiene un total de 17 ítems distribuidos en tres dimensiones: Dimensión I: Compromiso afectivo (1, 2, 3, 4, 5, 6 ítems) dimensión II: Compromiso Normativo (7, 8, 9, 10, 11 ítems) y dimensión 3: Compromiso Continuo (12, 13, 14, 15, 16, 17 ítems).
Calificación	Se le otorga el valor escalar directo para los ítems positivos.
Baremo	Alta (63 a 85) Media (40 a 62) Baja (17 a 39)
Duración	6 a 8 minutos aproximadamente.
Edad	18 años en adelante
Validez y Confiabilidad	La autora someterá el instrumento a tres expertos para obtener una confiabilidad $> 0,7$ de Alpha de Cronbach y la validez correspondiente.

Anexo 3: Informes de validación de los instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto:	Renzo Rimaneth Rivero Fernández
Institución donde labora:	EPAE- FCEA - UCSM
Especialidad:	ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Instrumento de evaluación:	Cuestionario
Autor (s) del instrumento(s):	Vivian Nicole Núñez Calderín

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
1 Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2 Objetividad	Esta expresado en conductas observables				X	
3 Actualización	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				X	
4 Organización	Existe una organización lógica				X	
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas			X		
7 Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos de la tecnología educativa				X	
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10 Pertinencia	El cuestionario es aplicable				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Arequipa, 20 de junio del 2023


Renzo Rivero Fernández

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto:	Patricio Lewis Zúñiga
Institución donde labora:	Universidad Católica de Santa María
Especialidad:	
Instrumento de evaluación:	Cuestionario de motivación laboral / compromiso organizacional
Autor (s) del instrumento(s):	Vivian Nicole Nuñez Calderón

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS					
		Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
1 Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2 Objetividad	Esta expresado en conductas observables				X	
3 Actualización	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				X	
4 Organización	Existe una organización lógica				X	
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas				X	
7 Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos de la tecnología educativa				X	
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10 Pertinencia	El cuestionario es aplicable				X	

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable

Arequipa, 21 de junio del 2023



Patricio Lewis Zúñiga

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Ana Isabel Luque Alarcon
Institución donde labora:	Centro de investigación
Especialidad	Metodología de investigación
Instrumento de evaluación:	Cuestionario
Autor (s) del instrumento(s):	Vivian Nicole Núñez Calderón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Baja	Regular	Buena	Muy Buena
1 Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2 Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
3 Actualización	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				X	
4 Organización	Existe una organización lógica				X	
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					X
7 Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos de la tecnología educativa					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10 Pertinencia	El cuestionario es aplicable					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Los cuestionarios cuentan con los criterios para ser aplicados, sugiriendo desarrolle prueba piloto y complemente con pruebas de confiabilidad, con ello puede proceder a aplicar a toda su población objetivo.



Mg. Ana Isabel Luque Alarcon
Especialista en Metodología de la Investigación
C.I.S.P. 11818

Arequipa, 22 de junio del 2023

DNI: 73340587

Anexo 4: Informes de confiabilidad de los instrumentos

Variable Motivación Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	72	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	72	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,870	18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
M1	58,39	98,354	,475	,864
M2	59,65	95,469	,477	,864
M3	59,37	96,407	,469	,865
M4	57,90	100,793	,317	,870
M5	58,11	97,931	,530	,863
M6	59,33	94,085	,532	,862
M7	58,42	96,472	,627	,859
M8	59,03	90,591	,707	,854
M9	58,24	96,239	,530	,862

M10	59,29	93,280	,624	,858
M11	58,07	100,685	,411	,867
M12	58,18	99,220	,476	,864
M13	58,39	100,156	,380	,868
M14	59,39	97,058	,401	,868
M15	58,53	97,351	,402	,868
M16	58,81	94,441	,588	,860
M17	58,18	97,530	,495	,863
M18	60,03	97,802	,366	,869



Variable Compromiso organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	72	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	72	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	17

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	48,47	87,070	,198	,828
C2	47,99	85,648	,329	,820
C3	48,39	87,452	,223	,825
C4	48,72	86,992	,209	,827
C5	48,72	86,992	,213	,826
C6	47,97	78,506	,515	,809
C7	48,36	82,628	,479	,812
C8	48,44	79,152	,643	,802

C9	48,83	82,845	,484	,812
C10	48,53	85,098	,320	,821
C11	48,57	83,826	,382	,817
C12	48,60	88,638	,124	,832
C13	48,21	78,533	,598	,804
C14	48,53	77,689	,642	,801
C15	47,63	78,688	,548	,807
C16	47,93	80,432	,538	,808
C17	48,33	76,704	,681	,798



Anexo 6: Resumen de tabulación del programa SPSS

N	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Item_12	Item_13	Item_14	Item_15	Item_16	Item_17	Item_18	Item_19	Item_20	Item_21	Item_22	Item_23	Item_24	Item_25	Item_26	Item_27	Item_28	Item_29	Item_30	Item_31	Item_32	Item_33	Item_34	Item_35	Item_36	
1	4	2	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	2	2	2	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	
2	5	2	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	2	5	4	4	3	3	3	2	4	4	4	5	4	4	
3	4	3	3	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	3	5	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	5	4	3	3	3	3	
4	4	2	3	5	4	4	3	2	5	3	3	4	4	4	1	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5	4	1	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	1	4	4	3	1	2	4	4	3	1	2	3	2	4	4	4	4	4	3	
6	5	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	3	4	5	1	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
7	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	1	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	1	2	3	2	1	4	3	3	1	4	2	2	3	1	5	3	3	3	
9	5	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
10	3	2	2	5	4	2	4	2	5	1	4	4	5	2	1	4	4	1	2	4	1	1	4	4	2	3	2	4	4	3	2	4	4	2	4	4	
11	3	1	2	5	4	1	4	1	5	3	5	5	4	1	3	3	5	1	1	5	5	5	4	2	3	1	1	3	1	4	3	1	5	2	1	1	
12	5	1	1	4	4	1	4	1	3	1	3	4	5	1	5	4	5	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	4	3	1	5	5	2	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	5	1	3	5	4	5	1	5	4	4	2	3	2	4	2	1	5	4	2	2	
14	1	3	4	5	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	1	1	4	1	5	5	3	3	4	5	1	4	3	5	4	2	1	4	5	4	5	5	
15	5	2	4	5	5	3	5	3	5	3	2	2	2	3	3	3	5	3	1	4	3	3	3	5	2	3	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	4	5	5	2	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	1	3	5	4	3	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	1	1	
17	4	2	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	1	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	
18	4	1	2	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	1	3	5	4	3	4	3	1	4	5	5	1	4	4	5	5	4	5	5	
19	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	3	3	5	1	1	1	5	1	5	3	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	4	1	2	5	5	1	4	2	4	1	5	5	5	1	4	3	5	1	5	5	4	1	1	5	5	5	3	3	3	2	5	3	5	4	2	2	
21	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	
22	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	1	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
23	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	3
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	4	4	
25	4	2	3	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	1	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	4	2	3
26	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	3	2	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	

27	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	3	1	1	2	4	1	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	
28	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	1	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2
29	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	4	3	5	1	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	
30	3	2	2	4	2	2	4	2	5	2	4	4	3	1	3	2	3	1	1	2	4	4	3	1	2	2	3	2	3	4	2	2	4	2	2	
31	5	1	1	5	4	1	3	3	4	1	5	4	2	1	1	3	2	1	1	4	4	1	2	2	2	1	1	5	1	3	3	1	5	2	2	
32	3	1	3	5	4	1	4	2	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	1	3	4	3	3	2	2	3	4	1	2	1	4	1	
33	4	1	1	4	3	5	3	2	2	2	5	4	4	5	5	5	3	2	2	3	2	1	1	4	2	2	2	1	2	4	3	4	4	4	2	
34	5	2	2	1	3	4	3	2	5	3	4	4	5	3	4	3	4	1	3	3	1	3	2	1	1	2	1	1	5	5	5	4	4	3	3	
35	3	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	
36	3	1	1	4	3	1	2	1	3	1	5	4	3	2	5	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	1	1	1	3	3
37	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	2	5	5	5	
38	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	2	1	3	3	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	1	3	5	4	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	5	3	1	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	2	2	5	5	2	4	4	4	2	3	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4
43	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	2	3	1	3	4	5	1	1	1	1	1	1	
44	2	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	1	1	3	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	4	4	5	1	5	2	4	4	5	5	3	2	3	2	4	5	5	4	5	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	3	2	3
49	3	4	4	5	5	1	3	2	3	1	5	4	4	4	2	3	4	3	1	4	3	4	5	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5
50	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	1	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3
51	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
52	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	3	5	1	1	1	1	1	3	3	4	5	3	1	2	2	4	1	3	
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	3	5	1	1	1	1	1	3	3	4	5	3	1	2	2	4	1	3	
54	3	1	1	5	4	3	5	1	5	1	4	3	3	1	4	1	5	1	1	3	3	4	4	1	2	1	1	3	1	4	2	1	4	2	1	
55	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	2	4	1	4	2	1	2	1	1	2	4	3	2	2	3	2	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	2	2	2	5	2	1	3	2	5	4	5	5	3	5	4	4	3	1	1	4	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	4	4	3	
58	3	3	3	1	3	3	2	1	1	1	3	1	2	3	3	4	1	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1
59	5	3	4	5	5	2	5	3	5	3	5	5	3	3	5	3	4	1	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	1	2	3	3	3	5	3	
60	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
61	4	3	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	5	4	3	3	2	2	4	3	5	3	5	3	4	
62	5	1	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	3	5	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3
63	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	3	1	4	4	5	5	4	
64	5	1	3	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	1	3	4	4	1	3	5	3	3	3	5	3	1	3	1	5	3	3	
65	3	4	1	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2	2	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	2	3	4	4	1	3	3	3	1	4	4	3	4	1	1	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	2	3	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	2	2	2	5	4	4	2	2	2	4	4	5	5	5	5	
69	2	2	2	5	5	2	3	1	2	3	5	5	5	1	2	2	4	1	1	5	1	3	2	2	1	1	1	2	1	5	1	1	1	5	1	
70	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
71	4	2	3	5	5	4	2	3	3	1	4	4	5	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	4	4	5	5	3	
72	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	