

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

MOTIVACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS LEY 276
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE
BASADRE GROHMANN, TACNA,
PERÚ, AÑOS 2019- 2020

TESIS

Presentada por:

Bach. Vanessa Nicole Paulsen Cáceres

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA-PERU

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

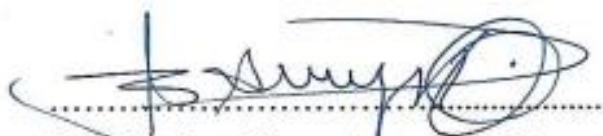
Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

TESIS

**“MOTIVACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS LEY 276
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE
GROHMANN, TACNA, PERU, AÑOS 2019-2020”**

Tesis sustentada y aprobada el 17 de diciembre del 2021, siendo el jurado calificador:

PRESIDENTE :



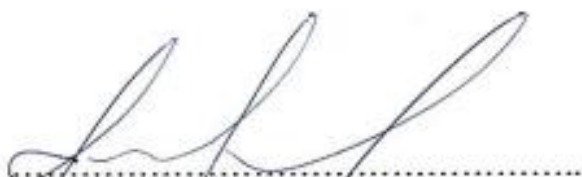
Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

SECRETARIO :



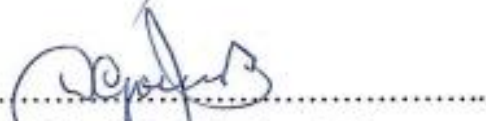
Mgr. David Cajahuanca Giraldez

VOCAL :



Mgr. Miguel Francisco Torres Rebaza

ASESORA :



Dra. Doris Isabel Goicochea Parks

Ac
Ve

DEDICATORIA

A mis padres, Carlos y Carmen, por el amor que me dan y la educación que me inculcaron.

A mis hermanos, Evelyn, Yury y Carlos, por estar siempre conmigo apoyándome en cada momento de mi vida y por cada logro obtenido.

AGRADECIMIENTO

A dios, por brindarme salud y acompañarme en este camino de la vida universitaria, dándome fuerza y esperanza.

A mis docentes, por brindarme sus conocimientos y enseñarme el valor importante de la carrera profesional de administración.

A mi asesora, Dra. Doris Isabel Goicochea Parks por su apoyo y orientación para la elaboración del este trabajo de investigación.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5.1. Objetivo general	7
1.5.2. Objetivos específicos.....	7
1.6. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	8
1.6.1. Hipótesis general.....	8
1.6.2. Hipótesis específicas	8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	9
2.1.1. A nivel internacional.....	9
2.1.2. A nivel nacional	12
2.1.3. A nivel local	15
2.2. BASES TEÓRICAS.....	17

2.2.1.	Motivación	17
2.2.1.1.	Definiciones de motivación	17
2.2.1.2.	Ciclo motivacional.....	19
2.2.1.3.	Teorías de la motivación.....	20
2.2.1.4.	Dimensiones de la motivación	28
2.2.2.	Compromiso organizacional	31
2.2.2.1.	Definiciones de compromiso organizacional	31
2.2.2.2.	Modelos teóricos del compromiso organizacional.....	32
2.2.2.3.	Lineamientos para incentivar el compromiso organizacional	35
2.2.2.4.	Herramientas para conocer el nivel del compromiso	36
2.3.	MARCO HISTORICO.....	38
2.4.	DEFINICIÓN DE TERMINOS.....	40
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....		41
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.1.	Tipo de investigación	41
3.1.2.	Diseño de la investigación	41
3.1.3.	Nivel de la investigación	41
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	42
3.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	44
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.5.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	46
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		47
4.1.	CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	47
4.1.1.	Aplicación de coeficiente de confiabilidad.....	47
4.1.2.	Validez del Instrumento de Investigación.....	48
4.2.	RESULTADOS VARIABLE MOTIVACIÓN	51
4.2.1.	Análisis de la variable motivación	52

4.2.2.	Análisis por dimensiones	52
4.3.	RESULTADOS VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL	55
4.3.1.	Análisis de la variable compromiso organizacional	55
4.3.2.	Análisis por dimensiones	57
4.4.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	62
4.4.1.	Prueba de normalidad	62
4.4.2.	Comprobación de hipótesis general	63
4.4.3.	Comprobación de primera hipótesis específica	65
4.4.4.	Comprobación de segunda hipótesis específica.....	67
	DISCUSIÓN	70
	CONCLUSIONES	73
	RECOMENDACIONES	74
	REREFENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
	ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal Administrativo del R.L. 276 - UNJBG.....	43
Tabla 2 Variable Independiente	44
Tabla 3 Variable dependiente	45
Tabla 4 Alpha de Cronbach "motivación"	47
Tabla 5 Alpha de Cronbach "compromiso organizacional"	48
Tabla 6 Valoración de expertos del instrumento de la variable motivación.....	49
Tabla 7 Calificación del instrumento de la variable motivación.....	49
Tabla 8 Valoración de expertos del instrumento de la variable compromiso organizacional.....	50
Tabla 9 Calificación del instrumento de la variable compromiso organizacional	50
Tabla 10 Frecuencia de la variable motivación.....	51
Tabla 11 Escala de Likert de la variable motivación	51
Tabla 12 Frecuencia de la dimensión motivación extrínseca.....	52
Tabla 13 Escala de Likert de la dimensión motivación extrínseca.....	52
Tabla 14 Frecuencia de la dimensión motivación intrínseca.....	54
Tabla 15 Escala de Likert de la dimensión motivación intrínseca	54
Tabla 16 Frecuencia de la variable compromiso organizacional	55
Tabla 17 Escala de Likert de la variable compromiso organizacional.....	56
Tabla 18 Frecuencia de la dimensión compromiso afectivo	57
Tabla 19 Escala de Likert de la dimensión compromiso afectivo.....	57
Tabla 20 Frecuencia de la dimensión compromiso de continuidad.....	59
Tabla 21 Escala de Likert de la dimensión compromiso de continuidad.....	59
Tabla 22 Frecuencia de la dimensión compromiso normativo	60

Tabla 23 Escala de Likert de la dimensión compromiso normativo	60
Tabla 24. Prueba de normalidad	63
Tabla 25. Correlación de hipótesis general	64
Tabla 26. Correlación de primera hipótesis específica	66
Tabla 27. Correlación de segunda hipótesis específica	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Etapas del ciclo motivacional	20
Figura 2: Teoría de los dos factores de Herzberg	23
Figura 3. Motivación	51
Figura 4. Motivación Extrínseca	53
Figura 5: Motivación Intrínseca	54
Figura 6. Compromiso Organizacional	56
Figura 7: Compromiso Afectivo	58
Figura 8. Compromiso de Continuidad	59
Figura 9. Compromiso Normativo.....	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de Motivación	81
Anexo 2: Cuestionario de Compromiso Organizacional	83
Anexo 3: Validación de instrumentos	85
Anexo 4: Juicio de Expertos.....	91
Anexo 5: Solicitud a la UNJBG para la realización de encuestas	95
Anexo 6: Matriz de Consistencia	96

RESUMEN

La tesis titulada Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años 2019 – 2020, tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020. El tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental y de nivel correlacional. La muestra está conformada por 178 trabajadores administrativos.

Para medir la variable motivación se utilizó dos dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca, se aplicó un cuestionario tipo Likert de 19 ítems; para la variable compromiso organizacional en su medición se utilizó tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; utilizándose un cuestionario tipo Likert de 17 ítems.

En el análisis estadístico, se encontró que el 54,49% de los encuestados muestran un regular nivel de motivación y el 57,30% calificaron también un regular nivel de compromiso organizacional. Por medio de la prueba estadística Rho de Spearman, con una significancia asintótica de 0.000 se comprobó que existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020. Los resultados presentan un coeficiente de correlación de (0,436), valor que determina una correlación positiva moderada.

Palabras clave: *Motivación y compromiso organizacional*

ABSTRACT

The thesis entitled Motivation and Organizational Commitment in administrative workers Law 276 of the Jorge Basadre Grohmann National University, Tacna, Peru, years 2019 - 2020 aims to determine the influence of motivation on the organizational commitment in administrative workers Law 276 of the Jorge Basadre Grohmann National University of Tacna, Peru, years 2019 - 2020. The type of research is basic, with a non-experimental and correlational level design. The sample is made up of 178 administrative workers.

To measure the motivation variable, two dimensions were used: intrinsic motivation and extrinsic motivation, a 19-item Likert-type questionnaire was applied; For the organizational commitment variable, in its measurement three dimensions were used: affective commitment, continuity commitment and normative commitment; using a 17-item Likert-type questionnaire.

In the statistical analysis, it was found that 54.49% of those surveyed show a regular level of motivation and 57.30% also rated a regular level of organizational commitment. Through Spearman's Rho statistical test, with an asymptotic significance of 0.000, it was found that motivation significant influences the organizational commitment in administrative workers Law 276 of the Jorge Basadre Grohmann National University of Tacna, Peru, years 2019 - 2020. The results present a correlation coefficient of (0.436), a value that determines a moderate positive correlation.

Keywords: Motivation and organizational commitment

INTRODUCCIÓN

La motivación y el compromiso organizacional son temas relevantes que toman en cuenta las organizaciones, estas variables pueden afectar en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados por la institución. Esta investigación pretende determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

En el capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, la justificación e importancia de la investigación, la formulación del problema: ¿Existirá relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020?, además, se presentan los objetivos e hipótesis.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, conformado por los antecedentes y teorías de las dos variables del estudio.

En el capítulo III, comprende el marco metodológico, abarca el tipo, nivel y diseño de la investigación; población y muestra del estudio; operacionalización de las variables, técnicas e instrumento de recolección de datos.

En el capítulo IV detalla el análisis de los resultados de la investigación, además, de la contratación de las hipótesis planteadas.

Finalmente se presenta discusión, conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados del capítulo IV.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, muchas organizaciones han logrado llegar al éxito gracias a buenas estrategias y un buen equipo de trabajo, la relación persona-organización se establece como un factor fundamental, por ello, se busca potenciar el capital humano y proyectarlo como un socio estratégico que desarrollará las estrategias de la organización por medio de sus habilidades, con esto se logra compromiso e identidad corporativa en los trabajadores (Pardo & Porras, 2011).

Los valores e intereses de los colaboradores públicos como privados se convierten en un componente importante para tener un equipo de trabajo motivado y eficaz, pero estos valores e intereses pueden llegar a ser diferentes, diversos estudios indican que, la motivación laboral tendría efectos en el comportamiento organizacional de las instituciones públicas. En Europa, Asia y Norteamérica se ha investigado que la motivación laboral en las entidades públicas tienen una buena relación con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral (Solano, 2011).

A nivel nacional, se observa que el estado peruano desea ofrecer a través de las entidades públicas un servicio eficiente y eficaz a la población, pero la percepción que tiene la ciudadanía sobre los diferentes servicios que brinda el estado es deficiente, debido a que sus trabajadores no tienen la iniciativa por solucionar las molestias del ciudadano, además,

no muestran interés por cumplir los objetivos institucionales, se conforman con el trabajo que realizan no aspiran a mas, y en algunos casos no cumplen con el perfil del puesto (Cánepa & Ocampos, 2017).

El estado implantó una nueva reforma laboral, denominada Ley del Servicio Civil - N°30057 (2013) con la finalidad que “las entidades públicas del estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor servicio civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran”. La Ley de Servicio Civil indica que, para laborar en una institución pública, los aspirantes a un puesto deben pasar por un concurso de méritos, para luego ser evaluados continuamente en las labores que desempeñan dentro la institución, lo que ha alterado el estado de confort de los trabajadores y la desconformidad de esa ley por parte de un sector público.

A nivel local, podemos notar que las entidades públicas no se enfocan en los factores motivacionales y dejan de lado el bienestar del colaborador. En el caso de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann que cuenta con un promedio de 500 colaboradores, de ellos 330 personas están en el régimen laboral 276, los cuales serán la población a trabajar en esta investigación, además, un alto porcentaje de los colaboradores de este régimen laboran en áreas académicas y administrativas que tienen contacto directo con los estudiantes, administrativos y usuarios externos, al momento de ofrecerles un servicio.

Actualmente, el mundo está pasando por una pandemia de la COVID-19, lo que significa un peligro en la salud de la población, además, una amenaza en el ambiente laboral y en el bienestar de los trabajadores. La pandemia está perjudicando la economía de los países y de diversas empresas que han tenido que reinventar su modelo de negocio y estrategias empresariales, debido a las medidas y restricciones dictadas por el estado para luchar contra la expansión del virus (Organización Internacional del trabajo, 2020).

El confinamiento ha obligado la paralización de actividades de muchas empresas, provocando la pérdida del empleo en gran parte de la población, lo cual conlleva a que estos trabajadores pasen por situaciones de estrés y ansiedad ante la incertidumbre de cómo generar ingresos (Briones, 2020).

En la Universidad Nacional Jorge Basadre, los trabajadores tuvieron que adaptarse al trabajo remoto, esto provocó efectos tanto negativos como positivos para ellos. A pesar del confinamiento, se observa en la universidad una posible falta de motivación en los trabajadores, debido que presentan diferentes problemas que afectan el rendimiento laboral.

Entre las diferentes causas que pueden estar originando este problema sería la carga laboral, sueldo no apropiado, problemas personales y laborales, estrés, enfermedad y un regular crecimiento económico y profesional en los trabajadores administrativos, lo que todo ello llevaría a un regular nivel de compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la ley 276.

Por lo tanto, esta investigación explica la relación que existe entre las variables motivación y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Existirá relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Existirá relación entre la motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020?
- ¿Existirá relación entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Las instituciones públicas, como Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann deben contar con personal calificado y con vocación de servicio; pero la realidad no se ajusta del todo a los planteamientos teóricos.

En este trabajo se ha medido la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la ley 276 y se pretende aportar con las siguientes propuestas para la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann:

1. Un diagnóstico de la motivación y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la ley 276.
2. Esta tesis puede servir de aporte para que se realicen otras investigaciones con los otros regímenes laborales y a partir de ellas se formulen estrategias de capacitación y mantenimiento de personal en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

La investigación es importante porque orienta a los trabajadores administrativos de la ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann a conocer sobre los factores intrínsecos y extrínsecos que los motivan en el trabajo, los que inciden en su desempeño laboral, además, de los componentes que reflejan el grado de compromiso organizacional, en aras de buscar un trabajo de calidad.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en una etapa crítica en la cual el país ingresa a la pandemia por COVID 19, lo que cambió radicalmente el sistema de trabajo, pues se pasó a la virtualidad, por lo que, la aplicación de los instrumentos y el resto de la investigación para la ejecución de la presente tesis se realizó en forma virtual. Debo agradecer la predisposición de la Oficina de Recursos Humanos y de los trabajadores administrativos de la ley 276.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.
- Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos

Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

1.6. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

La motivación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

1.6.2. Hipótesis específicas

- La motivación extrínseca se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.
- La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En la presente investigación se realizaron diversas consultas bibliográficas obtenidas de artículos científicos y trabajos de grado, el cual se pretende utilizar como base teórica para emplearlo en el proceso de la investigación. A continuación, se presentan los siguientes estudios:

2.1.1. A nivel internacional

Ferdosipour y Montazeri (2012) efectuaron un estudio titulado *Motivación de servicio público de los gerentes de las organizaciones públicas y su relación con su compromiso organizacional*. El objetivo de la investigación fue estudiar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los gerentes de las entidades públicas de la ciudad de Kerman, Irán. La metodología que se empleo fue descriptiva correlacional, la muestra fue de 150 gerentes. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en los gerentes de diferentes sectores públicos, como resultado se obtuvo un p-valor=0.01 y coeficiente de correlación (r)=0.215.

Agarwal (2018) realizó un estudio titulado *La influencia de la motivación laboral y la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los profesores: analizar el papel mediante de la satisfacción laboral*. El objetivo de esta investigación fue identificar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los profesores de la Universidad Wolaita Sodo, Etiopía. La metodología utilizada fue de diseño transversal causal, la muestra fue de 269 profesores de la universidad. La investigación concluyó que hubo un efecto significativo de motivación de los docentes en el compromiso organizacional ($r=0.84$, $p=0.00$).

Potipiroon y Ford (2017) realizaron una investigación titulado *¿La motivación del servicio público siempre conduce al compromiso organizacional? Examinar los roles moderadores de la motivación intrínseca y el liderazgo ético*. La metodología empleada en la investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, la población estuvo compuesta por 250 empleados públicos del ministerio del interior sede ubicado en Bangkok, Tailandia. Como resultado del estudio se concluyó que la motivación del sector público tiene un efecto positivo significativo sobre el compromiso organizacional en los trabajadores del ministerio del interior ($r = 0.22$, $p < 0.05$).

Kheirkhah, Masrour, Sefidi, y Jalal (2018) emplearon una investigación titulada *La relación entre la motivación laboral y sus dimensiones con el compromiso organizacional y sus dimensiones*

en parteras de centros sanitarios y terapéuticos, Universidad de Ciencias Médicas de Arak - Irán, 2017. El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en parteras de centros sanitarios y terapéuticos. La metodología del estudio fue correlacional y transversal, la población se obtuvo de los centros de salud afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas de Arak, obteniendo una muestra de 194 parteras. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en las parteras, a través de la prueba de correlación de Pearson se obtuvo como resultado p -valor = 0,001 y coeficiente de correlación= 0,68.

Soriano, Ramis, Torregrossa y Cruz (2019) realizaron un estudio titulado *El lado positivo del arbitraje: percepción de apoyo, motivación y compromiso organizacional*. El objetivo del estudio fue evaluar si la percepción de los árbitros sobre el apoyo organizacional favorece el compromiso y si el tipo de motivación (autónoma o controlada) tiene un papel mediador en esta relación. La población estuvo conformada por 385 árbitros de fútbol catalanes con licencia en etapas iniciales. La investigación concluyó que el apoyo organizacional en los árbitros tiene una relación positiva con el compromiso a través de la motivación autónoma ($\beta = 0.558$, $p=0.001$) y negativa a través de la motivación controlada ($\beta=0.137$, $p=0.001$). Los resultados proporcionaron

evidencia sobre la influencia de un entorno de apoyo en la motivación y el compromiso.

Sagredo (2019) realizó un estudio titulado *Relación entre gestión directiva, satisfacción, motivación y compromiso docente en educación de adultos*. El objetivo del estudio fue conocer la relación que puede existir entre la gestión directiva, la satisfacción, el compromiso y la motivación de los docentes en las instituciones educativas del sector adulto. La metodología que se empleó fue correlacional, el diseño fue de tipo no experimental y transversal. La muestra fue de 59 docentes que trabajan en establecimientos de adultos en Chile. La investigación concluye que existe una correlación positiva y significativa entre el compromiso y la motivación de los docentes, obteniendo como resultado una correlación moderada de 0.375.

2.1.2. A nivel nacional

Tuesta (2020) realizó un estudio titulado *Motivación laboral y compromiso organizacional de los usuarios internos de los centros de salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019*. El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los colaboradores de los centros de salud de Lima Metropolitana. La metodología que se empleó fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica y correlacional, nivel descriptivo y diseño no experimental; la muestra fue de 122 colaboradores de los centros de salud. La investigación

estableció que existe una correlación significativa baja de 0.249 entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de los centros de salud de Lima Metropolitana, por lo que se indica que, a mayor motivación en los colaboradores el compromiso laboral aumenta.

Espinoza (2017) realizó un estudio titulado *Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú S.A.C, Lima 2016*. El objetivo de esta investigación fue comprobar si existe relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los colaboradores. La metodología que se empleó fue de tipo básico, diseño no experimental transversal – correlacional; la muestra estuvo compuesta por 158 colaboradores de las áreas administrativas. La investigación concluyó que existe una correlación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en los colaboradores administrativos, obteniendo como resultado estadístico de ($Rho= 0,631$) y un p- valor de 0,00.

Godoy (2017) realizó un estudio titulado *Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal de una empresa del sector manufactura de la ciudad de Lima, 2017*. El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre la motivación y el compromiso organizacional de los trabajadores. La metodología que se empleó fue de enfoque cualitativo, diseño de la investigación no experimental y nivel correlacional; la muestra estuvo compuesta por 300 trabajadores. La investigación concluyó

que la motivación laboral tiene una relación significativa con el compromiso organizacional, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación alto de 0.864.

Leguía (2019) realizó un estudio titulado *Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019*. El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los empleados. La metodología que se utilizó fue un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básico, descriptivo y correlacional, y diseño no experimental - transaccional; la muestra fue de 88 empleados administrativos. Según los resultados se concluyó que la motivación laboral tiene una relación directa con el compromiso organizacional de los empleados administrativos, obteniendo como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de 0,447** con un nivel de significancia de 0,00.

Palacio (2019) realizó un estudio titulado *Motivación y engagement laboral en el Instituto Superior de Educación Pública de Huaraz, 2019*. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y el engagement laboral. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicado, diseño no experimental, correlacional y transversal; la población fue de 75 trabajadores. La investigación concluyó que existe relación moderada y positiva entre la motivación y el

engagement laboral, obteniendo como resultado un coeficiente de Rho de Spearman de 0.511** y una significancia de $0.000 < 0.05$.

Bazán (2017) realizó un estudio titulado *Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. 2017*. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la motivación y el engagement del personal administrativo de la universidad. La metodología que se empleó fue de tipo básica, nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental; la muestra fue de 61 administrativos. La investigación concluyó que existe una correlación significativa y moderada entre la motivación y el engagement del personal administrativo, donde se obtuvo como resultado una correlación de 0,633 y un p-valor de 0.01.

2.1.3. A nivel local

Vera (2019) realizó un estudio titulado *La Motivación Laboral y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, Periodo 2019*. El objetivo de la investigación fue establecer la influencia entre la motivación y el compromiso organizacional de los colaboradores. La metodología que se empleó fue de tipo básica, nivel causal y correlacional, y de diseño no experimental; la muestra estuvo compuesta por 48 colaboradores. La investigación concluyó que la motivación influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Caja

Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, donde se obtuvo como resultado un valor R - cuadrado de 29.63% y una significancia de 0.00.

Muñoz (2019) realizó un estudio titulado *La percepción de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna. Periodo 2017*. El objetivo del estudio fue establecer la influencia entre la percepción de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores. La metodología que se empleo fue tipo básica, nivel explicativo-causal y de diseño no experimental y transversal; la muestra fue de 30 colaboradores. La investigación concluyó que la gestión de personal influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, obteniendo como resultado un coeficiente de 0.867 y un p-valor de .000.

Maquera (2019) realizó un estudio titulado *El Clima Laboral y su Influencia en el Compromiso Organizacional Percibida por los Colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., 2018*. El objetivo del estudio fue establecer la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores. La metodología que se empleo fue de tipo básico, nivel explicativo-causal y el diseño no experimental y transversal; la población estuvo conformada por 36 colaboradores. La investigación concluyó que el clima laboral influye significativamente en el compromiso

organizacional de los colaboradores de la Planta lechera Tacna S.A., cuyo resultado fue de un p-valor de 0.00 y una correlación de 0.823.

Aponte (2017) realizó un estudio titulado *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Soporte Administrativo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – Tacna, periodo 2015*. El objetivo de la investigación fue establecer la relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos. La metodología que se empleo fue de enfoque cualitativo, tipo de investigación descriptiva y correlacional, de diseño no experimental; la población estuvo conformada por 70 administrativos. La investigación concluyó que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los administrativos, cuyo resultado fue de un p-valor <0.05 y un coeficiente de correlación de 0,665.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. MOTIVACIÓN

2.2.1.1. Definiciones de Motivación

De acuerdo con López (2005), sostiene que la motivación es un patrón de acciones que se orientan a estimular, dinamizar y sostener la actitud de las personas para la ejecución de una actividad específica, por otro lado se presenta diversos modelos de comportamiento en

individuos de manera similar, provocados por estímulos intrínsecos o extrínsecos, como respuesta a un deseo o necesidad insatisfecha en el ser humano, necesidad que debe ser cubierta para poder generar una sensación de tranquilidad y autorelación.

Según Robbins (2004), define la motivación como un proceso que responde al nivel de compromiso, permanencia, fidelidad y productividad de un trabajador para cumplir eficientemente los objetivos que se le plantean, por otro lado, Robbins sostiene tres factores asociados a la motivación (p. 156).

- La intensidad, refiere el grado de esfuerzo que delimita una persona para cumplir con los objetivos planteados, de manera efectiva y respetando todos los parámetros determinados por la unidad supervisora.
- La dirección, la capacidad de la persona para enfocarse significativamente en el logro de objetivos, en el tiempo establecido y sosteniendo un alto nivel de calidad.
- La persistencia, la capacidad de una persona para prolongar su nivel de esfuerzo durante un periodo determinado.

Desde el punto de vista de Chiavenato (2011), presenta un modelo de motivación enfocado en seres humanos, sin embargo, los resultados contrastan entre sí,

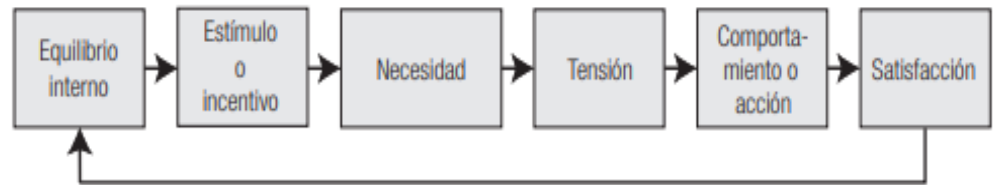
debido a que se basan en la percepción de las personas, sus necesidades y el nivel cognitivo de las mismas, por ellos Chiavenato precisa que la motivación es la respuesta a estos tres factores.

2.2.1.2. Ciclo Motivacional

De acuerdo con Chiavenato (2011), sostiene que el ciclo de la motivación inicia con la identificación de una necesidad, por ello se precisa que un individuo mantiene una estabilidad emocional normal hasta que un estímulo interno o externo genera una necesidad, acción que genera en el individuo una sensación de insatisfacción, estrés e impaciencia, situación que deriva en una actitud activa en busca satisfacer la necesidad identificada.

Por lo cual, la persona sostiene una actitud de impaciencia hasta satisfacer la necesidad identificada, generando una sensación de tranquilidad y equidad emocional, en un contexto diferente si la necesidad no es cubierta el individuo opta por medios secundarios o alternos para compensar su necesidad insatisfecha.

Figura 1
Etapas del ciclo motivacional



2.2.1.3. Teorías de la motivación

Se comprende el término motivación como el conjunto de aspectos que estimulan la acción en una persona, en un contexto laboral y profesional un trabajador con un alto nivel de motivación puede ejecutar sus funciones de manera eficiente sin necesidad de realizar un mayor esfuerzo en sus funciones, por otro lado, se identifican diversas teorías asociadas a la motivación, un cumulo de expertos sostienen que la motivación en un ámbito laboral se debe originar al interior y exterior de las empresas.

Teoría de los dos Factores de Herzberg

De acuerdo con (Herzberg, Snyderman, & Mausner, 1959), defiende la teoría dual o de teoría de los dos factores, la cual se define como una guía de satisfacción y motivación en un ámbito laboral, esta teoría dual se conoce globalmente como la teoría de los dos factores de Herzberg.

Según Longe (2016), establece que el concepto higiene se asocia a estímulos externos, por ello si una empresa no cuenta con estímulos externos se desencadena un clima laboral con un bajo nivel de motivación, elevando el nivel de insatisfacción laboral, por otro lado, los estímulos internos incrementan el nivel de motivación y generar un contexto de satisfacción laboral (p. 521).

La teoría de Herzberg presenta dos factores que provocan un alto o bajo nivel de satisfacción laboral, estos factores fueron denominados por Herzberg como factores intrínsecos y extrínsecos.

- **Factores extrínsecos o higiénicos:** Son factores asociados a las características del entorno, por ello se presentan como reconocimiento, premios o impulsos tangibles que se brindan a los trabajadores para elevar su nivel de compromiso y productividad al desempeñar una función específica, por ello estos factores se conectan directamente con pensamiento pesimista acerca de una tarea.

Las peculiaridades de los factores extrínsecos se ubican en el ambiente, es decir se

presenta fuera del espacio de trabajo, genera un alto nivel de insatisfacción y reduce el nivel de motivación laboral, por ello los empleadores no presentan la conformidad al servicio, debido a un enfoque significativo por el dinero (Da Silva, 2002).

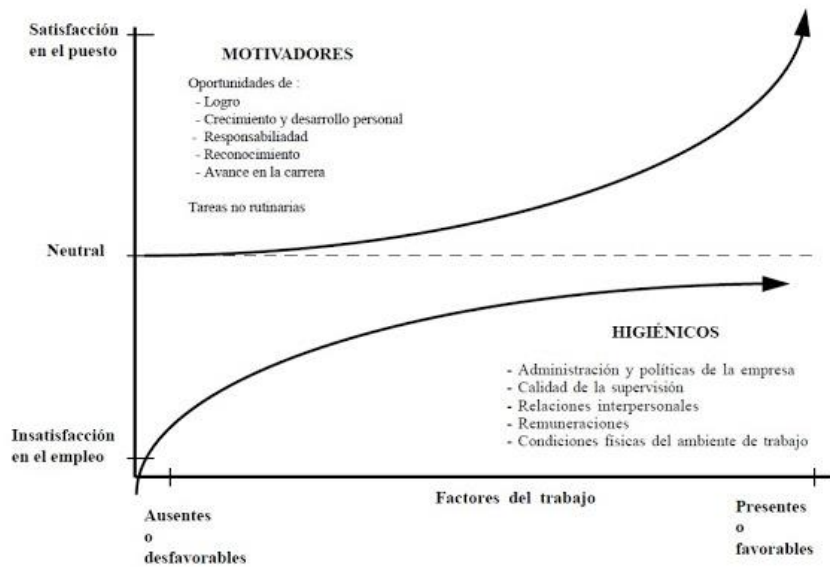
- ***Factores intrínsecos o factores motivacionales:***

Son factores directamente conectados a pensamiento favorables en los trabajadores, principalmente en su lugar de trabajo, por ello influye en el incremento de satisfacción laboral.

Las peculiaridades de los factores intrínsecos es incrementar el nivel de satisfacción en los trabajadores e impulsar al equipo de trabajo al logro de objetivos organizacionales.

Por su parte Herzberg precisa en su teoría de factores motivadores que el grado de productividad de las personas cambia en relación al grado de satisfacción de trabajadores (Da Silva, 2002).

Figura 2
Teoría de los dos factores de Herzberg



De acuerdo con, presento uno de los primeros principios de la motivación laboral, el cual considera dos factores: la satisfacción y la insatisfacción, la teoría de Herzberg establece que los factores externos son generadores de insatisfacción, por su parte los factores internos o motivacionales impactan de manera positiva en los trabajadores, desarrollando un contexto de satisfacción y alta productividad (Herzberg, Snyderman, & Mausner, 1959).

Teoría X – Y de McGregor

Douglas McGregor presenta dos enfoques diferentes de analizar una persona, un enfoque positivista o teoría Y y un enfoque pesimista o teoría X.

De acuerdo con Ramírez, Abreu y Badii (2008), define que McGregor al analizar la forma en que los líderes o trabajadores de dirección de una empresa se relacionan y tratan a sus trabajadores, determino que la visión de un jefe al referir a un ser humano es totalmente basada en supuestos, por lo cual su actitud depende del nivel jerárquico del trabajador con el cual se relaciona.

De acuerdo con la teoría X, presenta 4 deducciones para los gerentes:

- Los empleados no están satisfechos con su trabajo y evitaran cumplirlo.
- La manera más eficaz de tener el control es por medio de amonestaciones.
- Los empleados buscan no asumir sus funciones.
- Los empleados se ponen en primer lugar, antes de primar sus funciones encomendadas.

Por su parte Ramírez et al. (2008), presenta 4 deducciones positivas que define McGregor como teoría Y:

- Los trabajadores valoran y están satisfechos con su empleo.
- Los empleados tienen una actitud de autocontrol y una visión correcta de lo que

deben hacer para cumplir las metas encomendadas.

- Los empleados asumen sus funciones con responsabilidad, compromiso y respeto por la empresa.
- Los empleados tienen la capacidad de decidir correctamente ante una situación imprevista.

Teoría de la Jerarquía de las Necesidades

Maslow presenta la teoría de las necesidades, la cual precisa que un individuo internamente tiene una escala jerárquica de cinco necesidades, en un primer escalón se ubican las necesidades fisiológicas, que son indispensables para la vida, salud e integridad de una persona, y el último escalón considera las necesidades de autorrealización que buscan ponderar a una persona. (Reeve, 1994).

De acuerdo con Maslow, una persona presenta estímulos que buscan cubrir una necesidad relevante de acuerdo al contexto o situación personal de la persona, por ello una persona evoca la pirámide de Maslow, es decir una persona buscara en primer lugar satisfacer sus necesidades básicas. (López, 2005).

- **Fisiológicas:** las necesidades primarias o fisiológicas consideran la alimentación, sueño, vestido y necesidades básicas para poder subsistir.
- **Seguridad:** consideran aspectos que resguarde la vida e integridad de las personas, como la vivienda.
- **Sociales:** considera aspectos como el amor, la amistad y la oportunidad de ser parte de un grupo social.
- **Estima:** se orienta a un ámbito de crecimiento, por lo cual denota una necesidad de ser ponderado, reconocido y portador de confianza por parte de entes de su interés.
- **Autorrealización:** se orienta al crecimiento y desarrollo profesional y éxito personal.

De acuerdo con Chiavenato (2011), presente unos aspectos que fortalecen la teoría definida por Maslow, define que las personas al nacer tenemos por naturaleza necesidades fisiológicas, es decir son portadas por la familia, en una edad más avanzada se presenta la necesidad de seguridad, es decir el ser humano busca la protección, por ello cuando el ser humano tiene la capacidad de identificar la presencia de las necesidades básicas y de seguridad, es el momento en donde se evidenciaron nuevas necesidades, sociales, estima y autorrealización, sin embargo es importante resaltar que

las necesidades básicas se posicionan siempre en primer lugar, puesto son necesarias para la vida humana, y si estas no se cumplen difícilmente se podrán cumplir con las demás necesidades precisadas por Maslow.

Teoría de la realización de Mc Clelland

De acuerdo con Mc Clelland, realizo la teoría de la realización o también conocida como la teoría de las necesidades adquiridas, la cual sostiene que las necesidades de las personas cambian de acuerdo al contexto y posición en la cual se encuentran, por ello presenta una clasificación de las necesidades basada en tres factores: (Da Silva, 2002).

- **Necesidad de realización;** se basa en determinación de desafío impuestos por la propia persona para conseguir una meta personal y mejorar su nivel de autosatisfacción, por ello los individuos dentro de este factor se orientan a la perfección, a mejorar constantemente y son estimulados principalmente por una mejora económica.
- **Necesidades de afiliación;** esta necesidad busca generar vínculo con otras personas, desarrollar relaciones que disminuyan la cantidad de problemas

dentro de un ámbito laboral, lo cual influye en el clima organización dentro de una empresa.

- **Necesidades de poder;** se orienta a la necesidad de los seres vivos por influir en otras personas, es decir se busca ser la persona que lidere y oriente a un grupo, se inclinan por definir la estrategia, metas y control de acciones dentro de una empresa.

2.2.1.4. Dimensiones de la motivación

- **Motivación extrínseca**

De acuerdo con (Robbins, 2004), sostiene que la motivación extrínseca se fundamenta en tres factores importantes, la recompensa, el castigo y el incentivo, la recompensa es un aspecto ambiental que se desarrolla al término de un patrón de conducto e incrementa su probabilidad de que un evento vuelva a ocurrir, por su parte un castigo es un evento no atractivo que se desarrolló al término de una conducta y disminuye las probabilidad de que una conducta vuelva a ocurrir, finalmente un incentivo es un bien que tiene la finalidad de atraer a una persona para que realice una serie de conducta, la diferencia que existe entre recompensa y castigo por una parte e incentivos por otra es:

- El tiempo en que se desarrolla.
- La finalidad que tiene el objetivo.

La motivación extrínseca se presenta cuando una persona realiza una conducta específica que tiene el objetivo de satisfacer otro motivo que no se asocia directamente a la misma actividad.

De acuerdo con los expertos, precisan que la motivación extrínseca presenta resultados favorables en un ámbito de aprendizaje, en comparación a la motivación intrínseca, sin embargo, la presencia de recompensas puede obstruir la realización de una tarea, puesto que la tarea se realizaría con la finalidad de recibir un beneficio, dejando de lado factores relevantes que involucra la propia tarea.

Según la teoría de Maslow, presenta dos fuerzas motivacionales, las cuales buscan proteger la satisfacción de las principales necesidades físicas y psicológicas, por otro lado, aborda las necesidades de autorrealización, las que buscan potencial el potencial de un individuo. (Palacio, 2019)

– **Motivación intrínseca**

De acuerdo con (Chiavenato, 2011), sostiene que la motivación intrínseca se fundamenta en un número pequeño de necesidades psicológicas que se ocupan del inicio, persistencia y reenganche de un

patrón de conducta ante la carencia de fuentes extrínsecas de motivación, por lo tanto un conducta intrínseca incentiva a una persona a desarrollar nuevas capacidades y tener la voluntad de asumir nuevos retos, al realizarlo logra satisfacer necesidades psicológicas importantes que permiten logran un grado de autosatisfacción, autorrealización y motivación, finalmente la motivación intrínseca impulsa a una persona a enfrentar retos y obtener logros, genera en una persona descubrir y perfeccionar nuevas capacidades y competencias que le atribuyen un mejor desempeño ante situaciones más complejas.

De acuerdo con (Herzberg, Snyderman, & Mausner, 1959), las personas tienden a inclinarse naturalmente a generar una actitud de desafío, ejercicio y logro de metas, evento que involucra hacer uso de sus habilidades y competencias, esta actitud de autodeterminación se presenta en la motivación intrínseca, que deriva a un actuar a causa de un interés propio.

La motivación intrínseca se asocia a la inteligencia emocional, tema abordado por Goleman, que lo define como el grupo de actitudes, habilidades y competencias que definen la conducta de una persona, sus reacciones y estados mentales, que se presentan

como la capacidad de identificar nuestros propios sentimientos y de los demás, de motivarnos y generar correctas relaciones personales.

2.2.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

2.2.2.1. Definiciones de compromiso organizacional

Daft y Marcic (2006) indican que, el compromiso organizacional "demuestra lealtad a la organización y un fuerte sentido de responsabilidad. Es probable que los empleados con un alto compromiso organizacional hablen de nosotros cuando hablan de la organización" (p. 381). El empleado estará dispuesto a contribuir al bienestar de la organización, y además, quiere seguir trabajando.

Por otro lado, Peters (2019) define al compromiso como

“Es el nivel de compromiso que existe dentro de lo emocional con el trabajo de uno y la voluntad de dar lo mejor de uno en el trabajo. Es cómo se sienten las personas acerca de su trabajo lo que determina sus niveles de energía, propiedad, persistencia, compromiso e iniciativa” (p.09).

Para Mueller (2001) el compromiso de los empleados se conceptualiza como el grado de apego a un

determinado aspecto del trabajo. Hay muchos tipos de participación, y la estrategia más común para entender cada tipo de participación es distinguir los componentes y el enfoque de la participación.

2.2.2.2. Modelos teóricos del Compromiso Organizacional

En las siguientes líneas, ponemos en evidencia las principales teorías:

Modelo tridimensional de O'Reilly y Chatman

O' Reilly y Chatman (1986) creen que el compromiso organizacional es una conexión psicológica entre los empleados y la organización, pero la naturaleza de esta conexión puede ser diferente.

Kelman (1958) refiere que, este vínculo de compromiso se puede dar de tres formas diferentes:

- Cumplimiento: Los colaboradores se encuentran alineados al objetivo de la organización y por ello, adopta comportamientos que incidan de manera positiva en la organización para alcanzarlo.
- Identificación: El colaborador se siente cómodo en donde se encuentra y sus semejantes reconocen el valor que este tiene para la organización.

- **Internalización:** Sostiene que el colaborador ingresa a la influencia de la empresa por el comportamiento que influye según a los valores del colaborador y de la empresa.

Modelo de los tres componentes de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1997) toman en consideración un modelo que se encuentra compuesto por tres factores y que cada uno refleja una relación psicológica con el jefe y la organización:

a) Compromiso Afectivo:

Implica el vínculo emocional entre los empleados y la organización, que se da cuando los empleados perciben que sus necesidades están satisfechas, por lo que establecen una conexión emocional con la organización y esperan compensar buscando la felicidad de la organización.

Este componente presenta los siguientes indicadores: Identificación e Involucramiento (Meyer & Allen, 1997).

b) Compromiso de continuidad: Implica la conciencia de los empleados sobre los beneficios

económicos que la organización proporciona a su trabajo.

Este componente muestra la vinculación del empleado con la organización por la retribución que recibe y los beneficios sociales brindados, y además, porque cree que si renuncia, le será difícil encontrar otro trabajo con el mismo o mejor nivel de comodidad. (Betanzos & Paz, 2007).

Este componente proporciona los siguientes indicadores: Opiniones sobre alternativas e inversiones.

- c) **Compromiso Normativo:** Trata del sentido de obligación que los empleados deben mantener dentro de la organización. Dicho de otra forma, los colaboradores con alto nivel de compromiso regulatorio se mantendrán dentro de la empresa. Es decir, los empleados que tienen un alto compromiso normativo conservarán su puesto al interior de la organización porque consideran que es lo ideal e íntegro (Meyer & Allen, 1997).

Este tipo de compromiso implica el sentido de responsabilidad de los empleados hacia la organización, como el respeto a las reglas, la lealtad, la responsabilidad y el reconocimiento de la

inversión de la organización en el desarrollo profesional de los empleados (Omar & Urteaga, 2008).

Este compromiso consta de los siguientes indicadores: Responsabilidad y lealtad.

El modelo teórico se refiere al hecho de que cuando los empleados se comprometen con la organización, se caracterizan por el deseo de establecer vínculos emocionales y permanecer adentro (emocional); porque los empleados necesitan obtener los beneficios y la comodidad que brinda el trabajo (de manera continua), y porque se sienten obligados y leales a la organización (normativo) (Meyer & Allen, 1997).

2.2.2.3. Lineamientos específicos incentivar el compromiso organizacional

Según (Griffin & Moorhead, 2010) existen algunos factores a considerar para incentivar el compromiso dentro de una organización.

A continuación, se muestran algunas de las características que podrían fomentar el crecimiento del compromiso en una empresa.

- Para comenzar, la organización debe ser capaz de brindar un trato equitativo entre miembros de un mismo equipo, además de mostrar interés por las necesidades de sus colaboradores, de tal forma que, el compromiso de los colaboradores con la organización sea sostenible durante el tiempo.
- Con relación a los comentarios que emita cada trabajador, se debe mostrar el debido respeto y conservar un ambiente de actitud sana en la organización.
- Finalmente, el puesto donde se desarrolle un trabajador, debe ser de su agrado para que este se encuentre satisfecho con las actividades encomendadas y su nivel de compromiso con la organización sea mejor.

No obstante, se puede conducir la motivación del personal a través de la motivación intrínseca, que lo lleven a estar plenamente comprometido.

2.2.2.4. Herramientas para conocer el nivel del compromiso organizacional

De acuerdo con (Alles, 2015) el compromiso de un colaborador puede ser medido a través de los resultados que este genera de sus competencias, por ello, se debe

considerar la evaluación vertical, las fichas de evaluación y el assessment center method (ACM).

En resumen, describiremos las herramientas menos comunes que realiza posibles valores y planes individuales, factores que afectan o de alguna manera otro en el compromiso de los individuos.

a) Guía para identificar los valores individuales en selección

Agrupación de información teórica, presentación de casos o ejercicios prácticos que permitan al colaborador a demostrar sus capacidades individuales.

De este ejercicio, los superiores pueden ver la capacidad de resolución de conflictos de cada colaborador y detectar de manera temprana alguna deficiencia con relación a la información teórico, o deficiencia que podría tener dentro de las prácticas, así como las conductas que asumen para resolver un problema.

b) Encuesta acerca de los valores y planes individuales

En este punto, se considera la evaluación intrínseca de los colaboradores, así como los valores que representa a cada uno de ellos.

Para ello, se realiza la presentación de los valores y el puntaje que otorga el colaborador a este, de tal forma, que se precisa la escala de importancia de cada uno y se puede hallar las disconformidades respecto a algunos comportamientos.

Asimismo, se pueden presentar casos prácticos donde los colaboradores puedan resolver de manera extendida con una opinión, para profundizar en su opinión los valores que este tiene.

2.3. MARCO HISTORICO

La Universidad Nacional de Tacna fue creada el 26 de agosto de 1971, con el objetivo de formar profesionales de diferentes especialidades e impulsar el desarrollo económico y social de la ciudad de Tacna (Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2021).

En el año 1983, la denominaron como UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, en agradecimiento al “historiador de la república” y personaje ilustre de Tacna: Jorge Basadre Grohmann.

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann tiene como actividades principales:

- Formación académica profesional.
- Impulsar la investigación científica y tecnológica.

- Desarrollar actividades de proyección social a nivel regional.

La plataforma estratégica de la universidad tiene, como:

Visión:

"Los peruanos acceden a una educación que les permite desarrollar su potencial desde la primera infancia y convertirse en ciudadanos que valoran su cultura, conocen sus derechos y responsabilidades, desarrollan sus talentos y participan de manera innovadora, competitiva y comprometida en las dinámicas sociales, contribuyendo al desarrollo de sus comunidades y del país en su conjunto" (Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2021).

Misión

“Brindar formación profesional humanista, científica y tecnológica a los estudiantes universitarios con calidad y responsabilidad social” (Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2021).

Rol estratégico

El rol estratégico es garantizar la calidad de la formación profesional de los estudiantes en diferentes especialidades brindadas por la universidad (Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2021).

2.4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

- **Motivación:** Es el efecto de la relación entre la persona y el entorno que lo rodea. Dependiendo de cómo sobrelleve la situación en ese momento, habrá una interacción entre la persona y la situación que lo hará motivarlo o no (Chiavenato, 2011).
- **Compromiso Organizacional:** El compromiso es considerado como un vínculo psicológico que existe entre el empleado con la organización, y repercute en la decisión de seguir formando parte de la organización (Meyer & Allen, 1997).
- **Régimen laboral 276:** Es el conjunto de normas y procesos que sistematizan el ingreso a un puesto de trabajo, además, indican los derechos y deberes de los empleados que tienen dentro de una institución (Decreto Legislativo N°276, 1984).
- **Desempeño laboral:** Se refiere al comportamiento de los empleados en su centro de trabajo. Por tanto, para lograr un buen desempeño laboral es necesario que el empleado sea competente y tenga condiciones personales y de trabajos existentes (Salas, Díaz, & Perez, 2012).
- **Satisfacción laboral:** Se refiere al estado afectivo del empleado ante las condiciones de su trabajo (Newstrom, 2011).
- **Usuario:** El usuario es la persona que usa un bien o servicio de una organización, para interactuar en un proceso informativo de su interés (Canahuire, 2019).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo del diseño de investigación es básica, porque recopilamos datos para crear una base de conocimientos que va ir sumando a la investigación obtenida (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño del estudio es no experimental porque no se empleó un estímulo a las personas que formaron parte de la muestra del estudio. Además, es transversal porque los datos de las encuestas fueron obtenidas en un tiempo determinado (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.1.3. Nivel de la investigación

El nivel de la investigación es correlacional, porque se relacionan variables a través de un modelo predecible para una población o muestra, el objetivo es conocer el nivel de relación que existirá entre dos o más variables de una muestra (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La población estará constituida por todos los trabajadores administrativos del régimen laboral 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, siendo un total de 330 administrativos en el año 2020, según la Oficina de Recursos Humanos de la UNJBG.

MUESTRA

El tamaño de la muestra se calculó en base a la fórmula, que está citada en libro de Cochran para poblaciones cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p(q)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p(q)}$$

LEYENDA:

n: Tamaño de la Muestra

N: Población

Z: Nivel de confianza

p: Probabilidad de Éxito

q: Proporción de fracaso:

e: Error

DATOS:

n: ¿

N = 330

Z: (95 %) = 1,96

p: (50%) = 0,5

q: (50%) = 0,5

e: (5%) = 0,05

DESARROLLO DE LA FÓRMULA:

$$n = \frac{330 * (1,96)^2 * 0,5(0,5)}{(330 - 1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,5(0,5)}$$

$$n = 177,76 \rightarrow n = 178$$

Luego de la aplicación del cálculo estadístico respectivo se obtuvo un tamaño de muestra de 178 trabajadores administrativos del régimen laboral 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

En la investigación se usó el muestreo no probabilístico, porque las elecciones de los elementos se basan en las características del estudio. En este caso, se tomó la muestra de conveniencia, debido a que se consideró a las unidades operativas que tienen mayor jerarquía y contacto con usuarios (Hernandez et al., 2014).

En el siguiente cuadro detalla el número de trabajadores de cada unidad operativa para la realización de la investigación:

Tabla 1
Personal Administrativo del R.L. 276 - UNJBG

DEPENDENCIA	TRABAJADORES
Alta dirección (REDO, VIIN,VIAC)	6
Órganos de apoyo (SEGE,RR.PP.,UEI, DGA, ORHU,OAB,OTE,OPA)	87
Órganos de asesoramiento (OFAL,OGPL,OCNI)	7
Órganos de línea (Facultades)	78
TOTAL	178

Nota: Por cada dependencia se seleccionó por conveniencia la cantidad de trabajadores administrativos.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables son propiedades que pueden cambiar, pero tienen que ser medibles, además, las relaciones de las variables tienen importancia para las investigaciones científicas. Las variables se utilizan para diferentes características de la realidad que sea establecida por la observación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Se consideraron variable dependiente e independiente en este estudio de investigación:

Tabla 2
Variable Independiente

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1 INDEPENDIENTE: <i>MOTIVACIÓN</i>	(Herzberg F. , 1968), sostiene que la motivación es el factor que impulsa y compromete a las personas para que tengan un mejor rendimiento en el trabajo.	Extrínseca o higiénico	Administración y políticas de la empresa Calidad de la supervisión Relaciones interpersonales Remuneraciones Condiciones de trabajo
		Intrínseca o motivacional	Oportunidad de logro Crecimiento y desarrollo personal Responsabilidad Reconocimiento Avance en la carrera

Nota: Se muestra la Operacionalización de la variable independiente – Motivación

Tabla 3
Variable dependiente

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 2 DEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Meyer y Allen (1997) el compromiso organizacional es un vínculo psicológico que existe entre el empleado con la organización, y repercute en la decisión de seguir formando parte de la organización.	Compromiso afectivo	Identificación Involucramiento
		Compromiso de continuidad	Percepción de alternativas Inversiones
		Compromiso normativo	Sentido de obligación Lealtad

Nota: Se muestra la operacionalización de la variable dependiente – Compromiso organizacional.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento que se utilizará para la investigación será el cuestionario haciendo uso de la escala de Likert, donde se recopiló información en preguntas concretas sobre la realidad, la que será aplicada a los trabajadores administrativos del régimen laboral 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El instrumento será aplicado a los trabajadores de forma virtual y validado por Juicio de Expertos. (Bizquerra, 2009, p. 240).

Para la variable independiente y dependiente se les aplicó los cuestionarios como instrumentos de investigación y como técnicas se empleó las encuestas.

Ficha Técnica del instrumento para medir la Motivación:

Nombre del instrumento: Cuestionario de Motivación

Autores: Herzberg et al. (1959)

Lugar: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

Objetivo: Medir la motivación laboral

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Ficha Técnica del instrumento para medir el Compromiso organizacional:

Nombre del instrumento: Cuestionario de Compromiso organizacional.

Autores: Meyer, J. y Allen, N. (1997)

Lugar: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

Objetivo: Medir el compromiso organizacional

Tiempo de aplicación: 15 minutos

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos se realizará mediante el software IBM SPSS Statistics 25 en español.

Para el análisis de datos, se hará uso de la estadística descriptiva, las tablas de frecuencia y figuras estadísticas. Además, la estadística inferencial para estimar parámetros y contrastar hipótesis mediante la prueba de correlación Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

4.1.1. Aplicación de coeficiente de confiabilidad

Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la herramienta Alpha de Cronbach.

George y Mallery (2003) sugieren las siguientes recomendaciones para calificar el coeficiente:

- Excelente si, el coeficiente alfa $>.9$
- Bueno si, el coeficiente alfa $>.8$
- Aceptable si, el coeficiente alfa $>.7$
- Cuestionable si, el coeficiente alfa $>.6$
- Pobre si, el coeficiente alfa $>.5$
- Inaceptable si, el coeficiente alfa $<.5$

Para dicho cálculo se usó el SPSS IBM 25, donde se aplicó para cada variable, las cuales se presentan a continuación:

Tabla 4
Alpha de Cronbach "motivación"

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	19

Nota: Datos extraídos de los resultados de la encuesta de la variable motivación.

La tabla 4 señala el análisis del coeficiente de confiabilidad de la variable motivación, obteniendo el valor de ,902 lo que significa que el coeficiente de alfa es excelente.

Tabla 5
Alpha de Cronbach "compromiso organizacional"

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	17

Nota: Datos extraídos de los resultados de la encuesta de la variable compromiso organizacional.

La tabla 5 señala el análisis del coeficiente de confiabilidad de la variable compromiso organizacional, obteniendo el valor de ,925 lo que significa que el coeficiente de alfa es excelente.

4.1.2. Validez del Instrumento de Investigación

Los instrumentos de la investigación fueron validados por tres expertos con una larga experiencia en el área administrativa, de acuerdo al formato de opinión de expertos se ha tomado en cuenta los siguientes criterios: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, pertinencia, consistencia, coherencia, metodología y aplicación; para determinar la validez de los instrumentos, los cuales proporcionaron los siguientes resultados:

Tabla 6*Valoración de expertos del instrumento de la variable motivación*

CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO POR ÍTEM
Claridad	5	4	5	4.67
Objetividad	5	4	5	4.67
Actualidad	4	4	5	4.33
Organización	5	4	5	4.67
Suficiencia	4	4	5	4.33
Pertinencia	5	4	5	4.67
Consistencia	5	4	5	4.67
Coherencia	5	4	5	4.67
Metodología	5	4	5	4.67
Aplicación	5	4	5	4.67
TOTAL				46.00
PROMEDIO GENERAL				4,6

Nota: Datos obtenidos de la valoración de los jueces.

Tabla 7*Calificación del instrumento de la variable motivación*

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.00 - 1.00	A	No aplicable
1.01 - 2.00	B	Deficiente
2.01 - 3.00	C	Regular
3.01 - 4.00	D	Bueno
4.01 - 5.00	E	Muy bueno

Nota: Parámetros de la calificación del instrumento

La tabla 6 y 7, muestran el proceso de validación del instrumento de la variable motivación, donde indica que la calificación de juicio de expertos es muy buena con un promedio de 4,6.

Tabla 8

Valoración de expertos del instrumento de la variable compromiso organizacional

CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO POR ÍTEM
Claridad	5	4	5	4.67
Objetividad	5	5	5	5.00
Actualidad	4	4	5	4.33
Organización	5	4	5	4.67
Suficiencia	4	4	5	4.33
Pertinencia	5	4	5	4.67
Consistencia	5	4	5	4.67
Coherencia	5	4	5	4.67
Metodología	5	4	5	4.67
Aplicación	5	4	5	4.67
TOTAL				46.33
PROMEDIO GENERAL				4,63

Nota: Datos obtenidos de la valoración de los jueces.

Tabla 9

Calificación del instrumento de la variable compromiso organizacional

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.00 - 1.00	A	No aplicable
1.01 - 2.00	B	Deficiente
2.01 - 3.00	C	Regular
3.01 - 4.00	D	Bueno
4.01 - 5.00	E	Muy bueno

Nota: Parámetros de la calificación del instrumento.

La tabla 8 y 9, muestran el proceso de validación del instrumento de la variable motivación, donde indica que la calificación de juicio de expertos es muy buena con un promedio de 4,63.

4.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN

4.2.1. Análisis de la variable motivación

Tabla 10

Frecuencia de la variable motivación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de motivación	11	6,2
Regular nivel de motivación	97	54,5
Alto nivel de motivación	70	39,3
Total	178	100,0

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Tabla 11

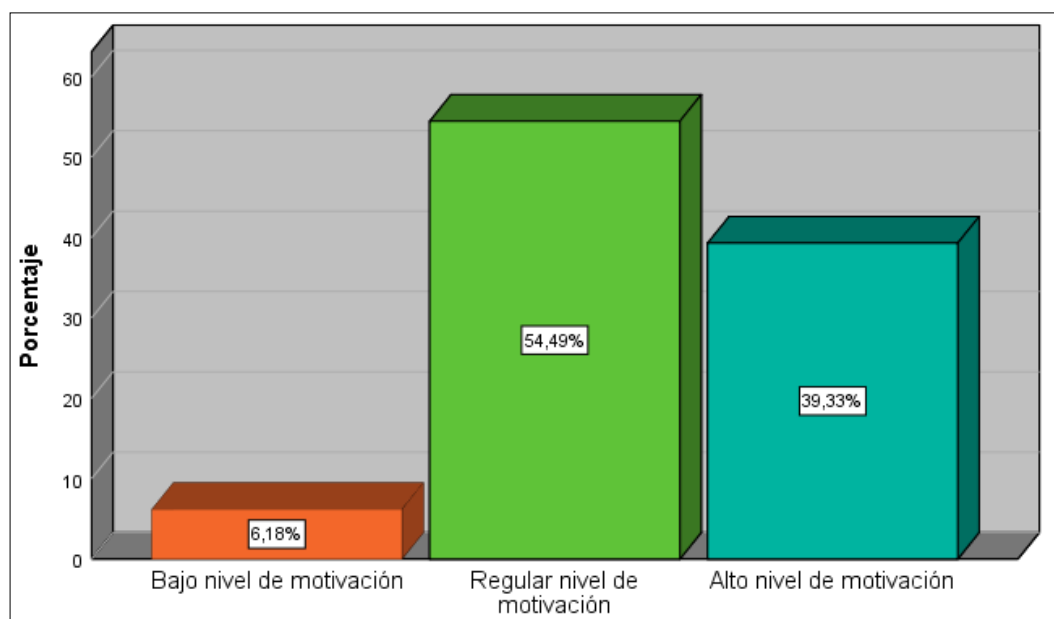
Escala de Likert de la variable motivación

NIVELES	PUNTAJE
Bajo nivel de motivación	[19 – 44>
Regular nivel de motivación	[45 – 70>
Alto nivel de motivación	[71 – 95]

Nota: Elaborado por el investigador

Figura 3

Motivación



Interpretación:

En la tabla 10 y figura 03, señalan los resultados de los diferentes niveles de la variable “Motivación”.

Se obtuvo como resultado un regular nivel de motivación con un 54,49%, seguido de un alto nivel de motivación con el 39,33% y por último un bajo nivel de motivación con 6,18%. De estos resultados podemos indicar que los trabajadores administrativos ley 276 de la universidad tienen un regular nivel de motivación, lo que significa que una parte de trabajadores se sienten motivados, de manera regular, para realizar sus labores y responsabilidades.

4.2.2. Análisis por Dimensiones

A. Dimensión motivación extrínseca

Tabla 12

Frecuencia de la dimensión motivación extrínseca

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de motivación extrínseca	14	7,9
Regular nivel de motivación extrínseca	109	61,2
Alto nivel de motivación extrínseca	55	30,9
Total	1178	100,0

Nota: Elaborado con el programa SPSS

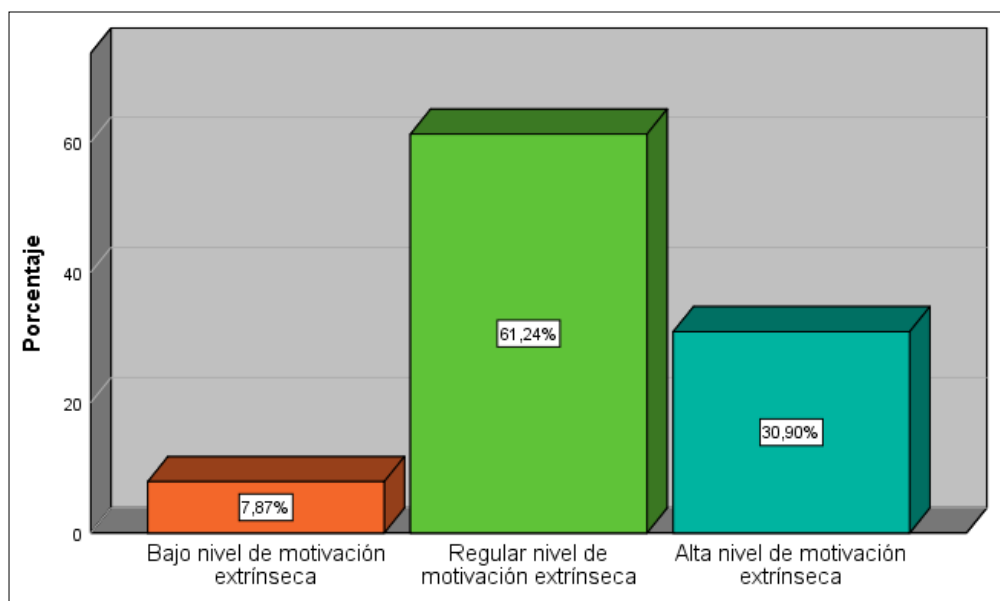
Tabla 13

Escala de Likert de la dimensión motivación extrínseca

NIVELES	PUNTAJE
Bajo nivel de motivación extrínseca	[09 – 20>
Regular nivel de motivación extrínseca	[21 – 33>
Alto nivel de motivación extrínseca	[34 – 45]

Nota: Elaborado por el investigador

Figura 4
Motivación Extrínseca



Interpretación:

En la tabla 12 y figura 04, indican los resultados de los diferentes niveles de la dimensión motivación extrínseca.

Se obtuvo como resultado un regular nivel de motivación extrínseca con un 61,24%, seguido de un alto nivel de motivación extrínseca con el 30,90% y por último un bajo nivel de motivación extrínseca con 7,87%. De estos resultados podemos deducir que los trabajadores administrativos ley 276 de la universidad tienen un regular nivel de motivación extrínseca, lo que significa que una parte de trabajadores se sienten incentivados de manera regular por algún factor externo para realizar sus labores.

B. Dimensión motivación intrínseca

Tabla 14

Frecuencia de la dimensión motivación intrínseca

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de motivación intrínseca	11	6,2
Regular nivel de motivación intrínseca	78	43,8
Alto nivel de motivación intrínseca	89	50,0
Total	178	100,0

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Tabla 15

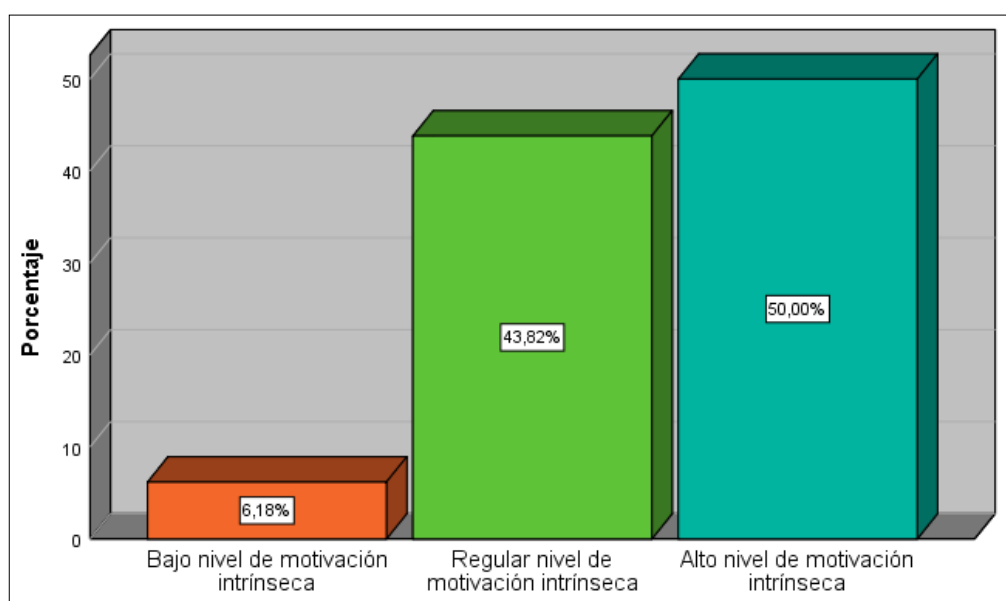
Escala de Likert de la dimensión motivación intrínseca

NIVELES	PUNTAJE
Bajo nivel de motivación intrínseca	[10 – 23>
Regular nivel de motivación intrínseca	[24 – 37>
Alto nivel de motivación intrínseca	[38 – 50]

Nota: Elaborado por el investigador

Figura 5

Motivación Intrínseca



Interpretación:

En la tabla 14 y figura 05, expresan los resultados de los diferentes niveles de la dimensión motivación intrínseca.

Se obtuvo como resultado un alto nivel de motivación intrínseca con un 50%, seguido de un regular nivel de motivación intrínseca con el 43,82% y por último un bajo nivel de motivación intrínseca con 6,18%. De estos resultados podemos deducir que los trabajadores administrativos ley 276 de la universidad tienen un alto nivel de motivación intrínseca, lo que significa que una parte de trabajadores se sienten satisfechos con el trabajo y mantiene un normal desempeño laboral.

4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

4.3.1. Análisis de la variable compromiso organizacional

Tabla 16

Frecuencia de la variable compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de compromiso organizacional	10	5,6
Regular nivel de compromiso organizacional	102	57,3
Alto nivel de compromiso organizacional	66	37,1
Total	178	100,0

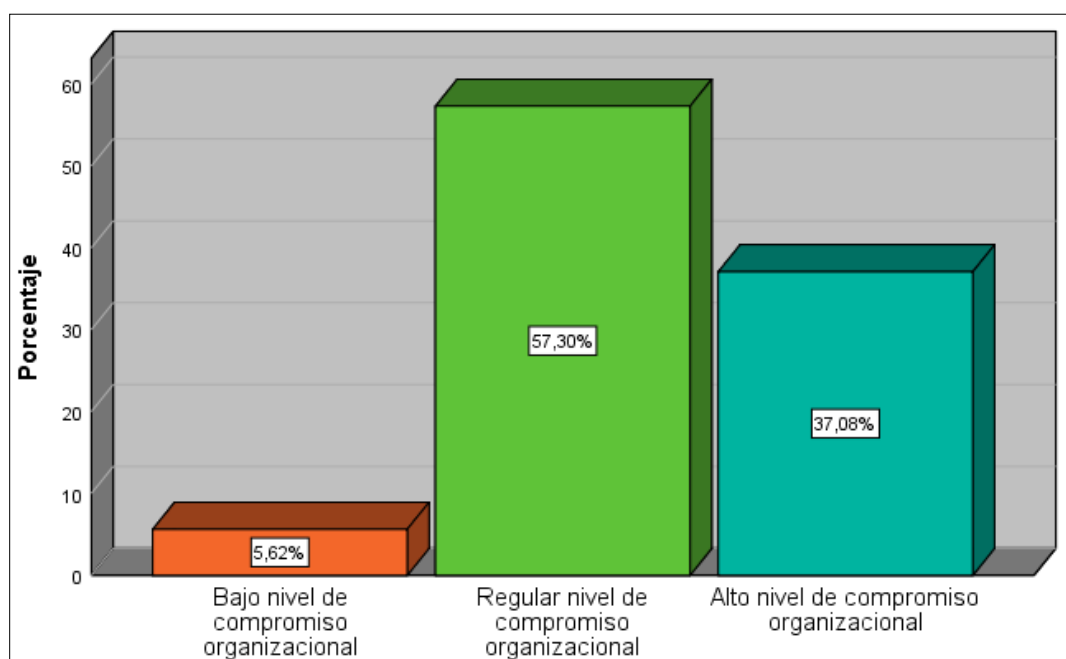
Nota: Elaborado con el programa SPSS

Tabla 17
Escala de Likert de la variable compromiso organizacional

NIVELES	PUNTAJE
Bajo nivel de compromiso organizacional	[17– 39>
Regular nivel de compromiso organizacional	[40 – 62>
Alto nivel de compromiso organizacional	[63 – 85]

Nota: Elaborado por el investigador

Figura 6
Compromiso Organizacional



Interpretación:

En la tabla 16 y figura 06, indican los resultados de los diferentes niveles de la variable compromiso organizacional.

Se obtuvo como resultado un regular nivel de compromiso organizacional con un 57,30%, seguido de un alto nivel de compromiso organizacional con el 37,08% y, por último, un bajo nivel de compromiso organizacional con el 5,62%. De estos

resultados podemos deducir que los trabajadores administrativos ley 276 de la universidad tienen un regular nivel de compromiso organizacional, lo que significa que una parte de trabajadores están comprometidos de manera regular por la lealtad y la responsabilidad con la institución.

4.3.2. Análisis por Dimensiones

A. Dimensión compromiso afectivo

Tabla 18

Frecuencia de la dimensión compromiso afectivo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de compromiso afectivo	10	5,62
Regular nivel de compromiso afectivo	43	24,16
Alta nivel de compromiso afectivo	125	70,22
Total	178	100,0

Nota: Elaborado con el programa SPSS

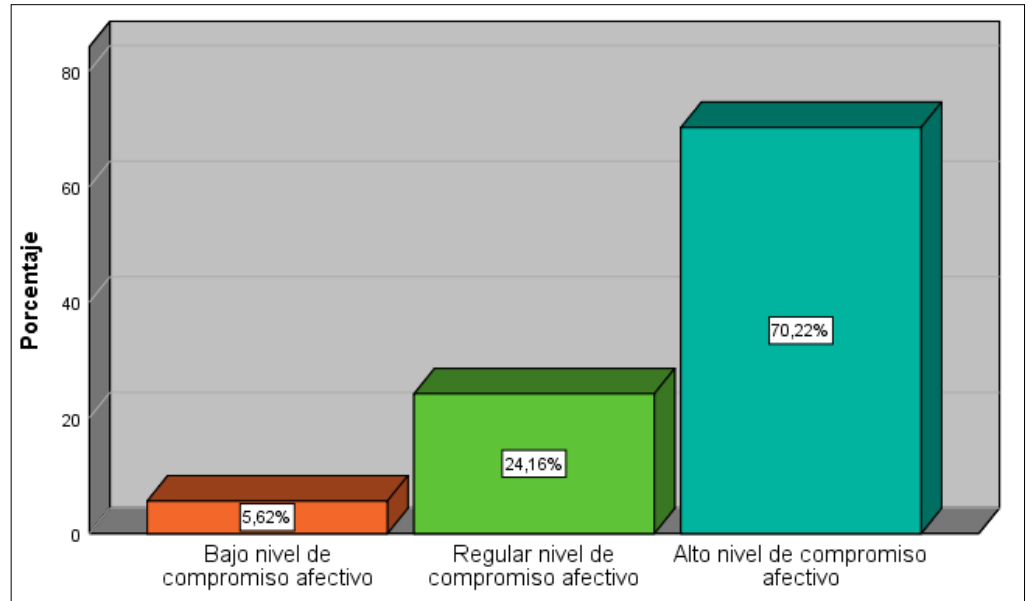
Tabla 19

Escala de Likert de la dimensión compromiso afectivo

NIVELES	PUNTAJE
Bajo nivel de compromiso afectivo	[06 – 14>
Regular nivel de compromiso afectivo	[15 – 23>
Alto nivel de compromiso afectivo	[24 – 30]

Nota: Elaborado por el investigador

Figura 7
Compromiso Afectivo



Interpretación:

En la Tabla 18 y Figura 07, señalan los resultados de los diferentes niveles de la dimensión compromiso afectivo.

Se obtuvo como resultado un alto nivel de compromiso afectivo con un 70,22%, seguido de un regular nivel de compromiso afectivo con el 24,16% y, por último, un bajo nivel de compromiso afectivo con el 5,62%. De estos resultados podemos deducir que una parte de los trabajadores administrativos ley 276 de la universidad tiene un vínculo emocional por la institución, debido que el trabajador establece lazos emocionales al percibir la satisfacción de sus necesidades.

B. Dimensión compromiso de continuidad

Tabla 20

Frecuencia de la dimensión compromiso de continuidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de compromiso de continuidad	19	10,7
Regular nivel de compromiso de continuidad	95	53,4
Alto nivel de compromiso de continuidad	64	36,0
Total	178	100,0

Nota: Elaborado con el programa SPSS

Tabla 21

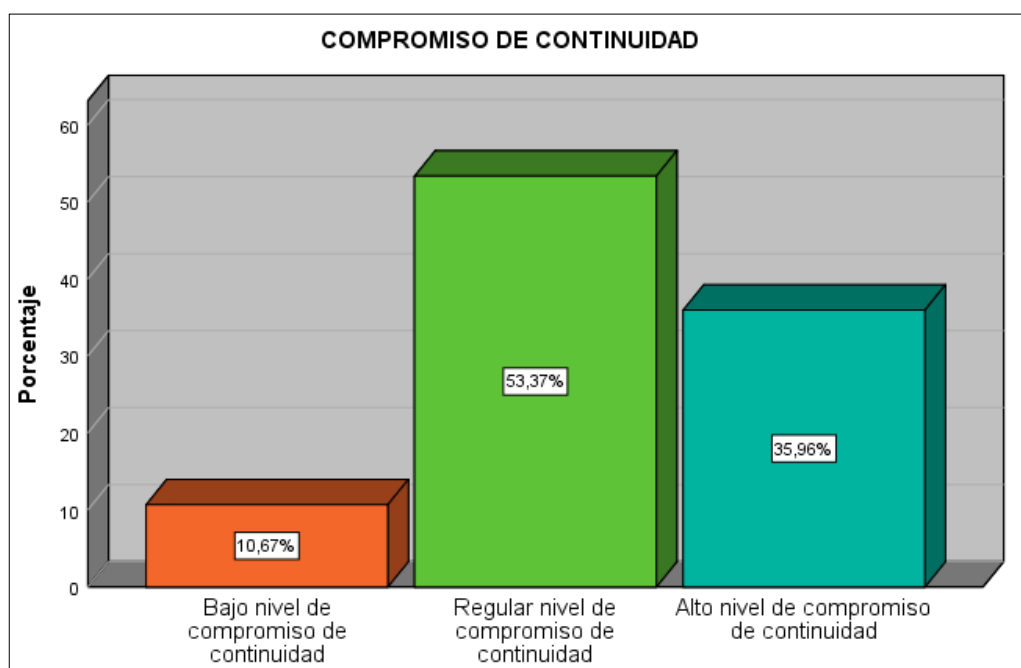
Escala de Likert de la dimensión compromiso de continuidad

NIVELES	PUNTAJE
Bajo nivel de compromiso de continuidad	[05 – 11>
Regular nivel de compromiso de continuidad	[12 – 18>
Alto nivel de compromiso de continuidad	[19 – 25]

Nota: Elaborado por el investigador

Figura 8

Compromiso de Continuidad



Interpretación:

En la tabla 20 y figura 08, señalan los resultados de los diferentes niveles de la dimensión compromiso de continuidad.

Se obtuvo como resultado un regular nivel de compromiso de continuidad con un 53,37%, seguido de un alto nivel de compromiso de continuidad con el 35,96%, por último, un bajo nivel de compromiso de continuidad con un 10,67%. De estos resultados podemos deducir que los trabajadores administrativos ley 276 de la universidad tienen un regular apego a la organización por las ganancias económicas y los beneficios que se les brindan.

C. Dimensión compromiso normativo

Tabla 22

Frecuencia de la dimensión compromiso normativo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de compromiso normativo	20	11,2
Regular nivel de compromiso normativo	124	69,7
Alta nivel de compromiso normativo	34	19,1
Total	178	100,0

Nota: Elaborado con el programa SPSS

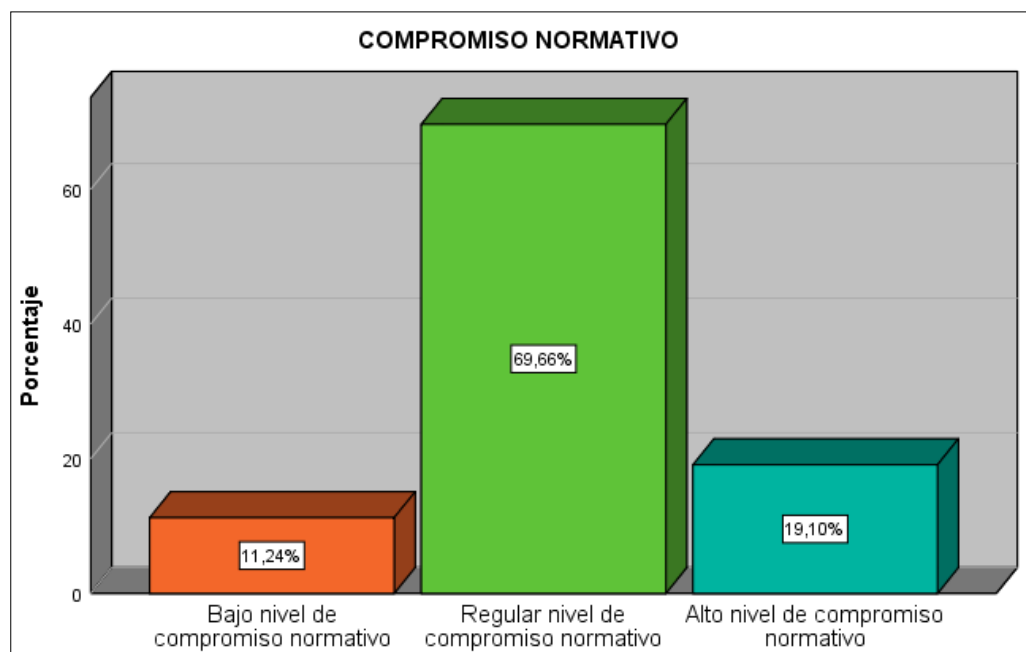
Tabla 23

Escala de Likert de la dimensión compromiso normativo

NIVELES	PUNTAJE
Bajo nivel de compromiso normativo	[06 – 13>
Regular nivel de compromiso normativo	[14 – 22>
Alto nivel de compromiso normativo	[23 – 30]

Nota: Elaborado por el investigador

Figura 9
Compromiso Normativo



Interpretación:

En la tabla 22 y figura 09, indican los resultados de los diferentes niveles de la dimensión compromiso normativo.

Se obtuvo como resultado un regular nivel de compromiso normativo con un 69,66%, seguido de un alto nivel de compromiso normativo con el 19,10% y, por último, bajo nivel de compromiso normativo con el 11,24%. De estos resultados podemos deducir que los trabajadores administrativos ley 276 de la universidad tienen de manera regular, sentimientos de obligación moral como el respeto por las normas, la responsabilidad y lealtad ante la institución.

4.4. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

4.4.1. Prueba de normalidad

Para analizar la base de datos se aplicó la prueba estadística de kolmogorov smirnov porque la muestra es mayor a 30 y se ajusta a sus requerimientos.

- **Hipótesis de normalidad**

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

H0: Los datos siguen una distribución normal.

- **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

- **Prueba estadística**

Kolmogorov-smirnov

- **Toma de decisión**

Sí $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Sí $> 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Tabla 24
Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MOTIVACION	,147	178	,000	,867	178	,000
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	,117	178	,000	,913	178	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La información presentada en la tabla N° 24, la significancia de la variable uno (motivación) y variable dos (comportamiento organizacional) es igual a (0,000), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando una distribución normal de los datos.

De acuerdo a los resultados, se determinan idóneo para comprobación de hipótesis general y específico el uso de la prueba estadística Rho de Spearman.

4.4.2. Comprobación de hipótesis general

- Formulación de hipótesis

H1: La motivación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

- **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

- **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico

“Correlación R de Spearman”.

Tabla 25.
Correlación de hipótesis general

		V1_MOTIVACION	V2_COMPORTAMIENTO_ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	V1_MOTIVACION	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,436**
		N	. 178
V2_COMPROMISO ORGANIZACIONAL	V2_COMPORTAMIENTO_ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,436**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 . 178

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

- **Lectura de valor**

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Rechazo la Ho

$P = 1,2047E-9$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

– **Decisión**

Por medio de la información presentada en la tabla N° 25, la significancia determinada entre las variables motivación y compromiso organizacional es menor al p valor (0,05), por ello se determinada que existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

Los resultados presentan un coeficiente de correlación de (0,436), valor que determinar una correlación positiva moderada.

4.4.3. Comprobación de primera hipótesis específica

– **Formulación de hipótesis**

H_1 : La motivación extrínseca se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

H_0 : La motivación extrínseca no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en

los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

– **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

– **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico

“Correlación R de Spearman”.

Tabla 26.
Correlación de primera hipótesis específica

			Correlaciones	
			Motivación extrínseca	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,378**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,378**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

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

– **Lectura de valor**

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1 : ($p < 0.05$) → Rechazo la Ho

$P = 1,9692E-7$; $\alpha = 0.05$ → $P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

- **Decisión**

Por medio de la información presentada en la tabla N° 26, la significancia determinada entre la dimensión motivación extrínseca y compromiso organizacional es menor al p valor (0,05), por ello se determinada que existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

Los resultados presentan un coeficiente de correlación de (0,378), valor que determinar una correlación positiva baja.

4.4.4. Comprobación de segunda hipótesis específica

- **Formulación de hipótesis**

H1: La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

Ho: La motivación intrínseca no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

- **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

- **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico

“Correlación R de Spearman”.

Tabla 27.
Correlación de segunda hipótesis específica

		Correlaciones		
			Motivación intrínseca	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	178	178
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	178	178

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

- **Lectura de valor**

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1 : ($p < 0.05$) → Rechazo la Ho

$P = 8,024E-11$; $\alpha = 0.05$ → $P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

- **Decisión**

Por medio de la información presentada en la tabla N° 27, la significancia determinada entre la dimensión motivación intrínseca y compromiso organizacional es menor al p valor (0,05), por ello se determinada que existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

Los resultados presentan un coeficiente de correlación de (0,463), valor que determinar una correlación positiva moderado.

DISCUSIÓN

La investigación que se presentó ha recabado en teorías acerca de motivación y compromiso organización, debido a que por efectos de la pandemia muchos de los colaboradores que trabajan en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna, bajo la ley 276, han tenido que optar por el trabajo remoto, generando así desgano, baja motivación, no solo por las dificultades que conlleva el trabajo remoto, sino por las condiciones laborales en las que a veces se encuentran.

Por tanto, la presente investigación será de utilidad para los siguientes investigadores que deseen profundizar en los temas presentados a lo largo de la investigación, cabe destacar que, en esta investigación se consideró 178 trabajadores administrativos del régimen laboral 276.

Entre los principales hallazgos, se evidenció que un 54,49% de colaboradores se encuentra medianamente motivados, en consecuencia, un 57,30 se encuentra medianamente comprometido con la institución.

Es así que, la investigación se pudo hallar a través de la prueba de hipótesis que, la motivación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020, los resultados presentan un coeficiente de correlación de (0,436), valor que determinar una correlación positiva moderada.

Este resultado tiene relación con lo que sostiene Ferdosipour y Montazeri (2012), en su artículo de investigación, donde concluyen que existe una relación positiva entre la motivación del servicio público y compromiso organizacional de los gerentes de organizaciones gubernamentales de la ciudad de Kerman, Irán, obteniendo como resultado según la correlación del coeficiente de Pearson 0.215 y una significancia de $p= 0.016$.

Así mismo, Sagredo (2019), en su artículo de investigación, concluye que existe una correlación positiva entre el compromiso y la motivación docente en establecimientos educacionales para adultos en Chile, obteniendo una correlación de 0.375 y un valor $p<0.05$.

Tuesta (2020), en su tesis de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, concluye que existe relación directa y baja ($r=0.249$) entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los centros de salud de Lima Metropolitana, Lima, 2019. De igual manera, Espinoza (2017) concluyó que la motivación está relacionada significativamente con el compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú S.A.C, Lima, 2016, obteniendo como resultado estadístico de ($Rho= 0,631$) y valor de $p=0,000<0.05$.

La investigación realizada por Bazán (2017) determinó que el nivel de motivación laboral de los administrativos, al respecto, se halló que el 50,82% se encuentra en el nivel medio, mientras que 24,59%, en el nivel bajo y el 24,59% alcanzo el nivel alto de motivación laboral, información que contrasta con los resultados de la investigación que determinan un nivel regular de motivación en un 54,49%, seguido de un alto nivel de motivación con el 39,33% y por último un

bajo nivel de motivación con 6,18%. De estos resultados podemos indicar que los trabajadores administrativos ley 276 de la universidad tienen un regular nivel de motivación, lo que significa que una parte de trabajadores se sienten motivados, de manera regular, para realizar sus labores y responsabilidades.

La investigación realizada por Vera (2019), presenta que el 43.80% de los colaboradores encuestados, se sienten altamente comprometidos con la organización, mientras que el 56.30% regularmente comprometidos, información que contrasta con los resultados de la presente investigación donde se obtuvo un regular nivel de compromiso organizacional con un 57,30%, seguido de un alto nivel de compromiso organizacional con el 37,08% y, por último, un bajo nivel de compromiso organizacional con el 5,62%. De estos resultados podemos deducir que los trabajadores administrativos ley 276 de la universidad tienen un regular nivel de compromiso organizacional, lo que significa que una parte de trabajadores están comprometidos de manera regular por la lealtad y la responsabilidad con la institución.

CONCLUSIONES

Primera: Por medio de la prueba estadística Rho de Spearman, con una significancia asintótica de 0.000 se comprobó que existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

Los resultados presentan un coeficiente de correlación de (0,436), valor que determinar una correlación positiva moderada.

Segunda: Con una significancia asintótica de 0.000 se comprobó que existe una relación significativa entre la motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

Los resultados presentan un coeficiente de correlación de (0,378), valor que determinar una correlación positiva baja.

Tercera: Con una significancia asintótica de 0.000 se comprobó que existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.

Los resultados presentan un coeficiente de correlación de (0,463), valor que determinar una correlación positiva moderado.

RECOMENDACIONES

Primera: Se precisa importante que, la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann desarrolle estrategias de motivación a corto, mediano y largo plazo que permitan fortalecer el comportamiento de los trabajadores administrativos hacia los objetivos deseados.

Asimismo, promover actividades de confraternidad que beneficien las relaciones interpersonales empáticas, la identificación por parte de los trabajadores hacia la institución y las habilidades sociales.

Segunda: Se recomienda a la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann establecer estrategias de liderazgo transformacional para mejorar el clima organizacional.

Y que considere un especialista en recursos humanos para la implementación de estrategias para mejorar el compromiso de los trabajadores, referido al conocimiento y cumplimiento de la normatividad peruana.

Tercera: Se considera oportuno que, la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann implemente programas de reconocimiento a los trabajadores administrativos para fortalecer la inteligencia emocional en el comportamiento institucional.

Así como la implementación de talleres de liderazgo, donde los trabajadores puedan desarrollar habilidades y mejorar relaciones interpersonales para generar relaciones empáticas y un trabajo en equipo.

REREFENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agarwal, P. K. (2018). La influencia de la motivación laboral y la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de los profesores: analizar el papel mediante de la satisfacción laboral. *Diario de negocios de Skyline*, 14(1). Obtenido de <https://link.gale.com/apps/doc/A578044977/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=409a4a44>
- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas*. Argentina: Granica.
- Aponte, S. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Soporte Administrativo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – Tacna, periodo 2015*. Obtenido de <https://alicia.concytec.gob.pe>
- Bazán, K. (2017). *Motivación laboral y engagement en el personal administrativo de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C. 2017*. Obtenido de <https://repositorio.upagu.edu.pe>
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizativo como variable actitudinal. *Anales de la psicología*, 23(2), 207-215. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22411>
- Briones, B. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Dominio de las Ciencias*, 6(2), 26-34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Canahuire, J. (2019). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL GREGORIO ALBARRACIN LANCHIPA, REGION TACNA, AÑO 2017*. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3689/1614_2019_canahuire_quispe_je_fcje_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cánepa, C., & Ocampos, F. (2017). *LEY DEL SERVICIO CIVIL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL PROYECTO ESPECIAL BINACIONAL PUYANGO TUMBES, 2016*. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/91/TESIS%20-%20CANEPA%20Y%20OCAMPOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Editorial McGraw Hill.
- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la administración*. Mexico: Cengage Learning. Obtenido de <https://link.gale.com/apps/doc/CX4059700082/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=41fa0e48>
- Daft, R., & Marcic, D. (2006). *Introducción a la administración*. Mexico: Aprendizaje Cengage. Obtenido de <https://link.gale.com/apps/doc/CX3004200105/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=e024309c>.
- Decreto Legislativo N°276. (1984). Obtenido de http://www3.vivienda.gob.pe/oggrh/Documentos/Personal/Decreto_Legislativo_276.pdf
- Espinoza, D. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú S.A.C, Lima 2016*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8828>
- Ferdosipour, L., & Montazeri, M. (2012). Motivación de servicio público de los gerentes de las organizaciones públicas y su relación con su compromiso organizacional. *Avances en biología ambiental*. Obtenido de <https://link.gale.com/apps/doc/A304466621/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=69d20022>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Boston : Allyn & Bacon.
- Godoy, J. (2017). *Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal de una empresa del sector manufactura de la ciudad de Lima, 2017*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8559>
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados ? . *Harvard Business Review*, 46(1), 13-22.
- Herzberg, F., Snyderman, B., & Mausner, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- Kelman, H. (1958). Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution*, 2, 51-60. Obtenido de <https://scholar.harvard.edu/hckelman/publications/compliance-identification-and-internalization-three-processes-attitude-change>
- Kheirkhah, M. M. (2018). La relación entre la motivación laboral y sus dimensiones con el compromiso organizacional y sus dimensiones en parteras de centros sanitarios y terapéuticos, Universidad Arak de Ciencias Médicas, 2017. *Revista de Medicina Familiar y Atención Primaria*, 7(2), 368. Obtenido de <https://link.gale.com/apps/doc/A546730766/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=a8fa293a>
- Leguía, M. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac 2019*. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/508>
- Ley del Servicio Civil – N°30057*. (2013). Obtenido de <https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>
- Longe, J. (2016). *La enciclopedia de psicología Gale* (Vol. 1). Gale: Farmington Hills MI. Obtenido de <https://link.gale.com/apps/doc/CX3631000354/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=89e2050c>
- López, J. (2005). Motivación laboral y Gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- Maquera, P. (2019). *El Clima Laboral y su Influencia en el Compromiso Organizacional Percibida por los Colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., 2018*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe>

- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. California: Sage Publications.
- Mueller, C. (2001). *Encyclopedia of Sociology*. New York: Macmillan Reference USA.
Obtenido de <https://link.gale.com/apps/doc/CX3404400415/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=91ff06ce>
- Muñoz, S. (2019). *La Percepción de la Gestión de Personal y el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna. Periodo 2017*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
Obtenido de https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Omar, A., & Urteaga, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 13(2), 353-372. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf>
- Organización Internacional del trabajo*. (2020). Obtenido de https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_741035/lang-es/index.htm
- Palacio, A. (2019). *Motivación y engagement laboral en el Instituto Superior de Educación Pública de Huaraz, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Pardo, C., & Porras, J. (2011). La gestión del talento humano ante el desafío de organizaciones competitivas. *Gestión y Sociedad*, 4(2), 167-183. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/34942433/EVOLUCION_GESTION_HUMANA.pdf?1412106505=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_gestion_del_talento_humano_ante_el_de.pdf&Expires=1602458988&Signature=AExKpw03mmzUMelqEttD3o5WR0D0sCYgdFPc1Qzo7ZE
- Peters, J. (2019). *Employee Engagement: Creating High Positive Energy at Work*. Randburg: KR Publishing. Obtenido de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=2322279&lang=es&site=ehost-live>

- Potipiroon, W., & Ford, M. (2017). ¿La motivación del servicio público siempre conduce al compromiso organizacional? Examinar los roles moderadores de la motivación intrínseca y el liderazgo ético. *Gestión del personal público*, 46(3), 211-238. doi:<http://dx.doi.org/10.1177/0091026017717241>
- Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Revista Internacional de buena conciencia*, 3(1), 143-185. Obtenido de https://www.academia.edu/24950473/La_motivaci%C3%B3n_laboral_factor_fundamental_para_el_logro_de_objetivos_organizacionales_Caso_empresa_manufacturera_de_tuber%C3%ADa_de_acero_Work_motivation_fundamental_factor_for_achievement_of_organizational_objectives
- Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid: Mc Graw Hill/ Interamericana de España, S.A. Obtenido de https://www.academia.edu/37203984/Motivacion_y_Emocion_Johnmarshall_Reeve
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Editorial Pearson.
- Sagredo, E. (2019). Relación entre gestión directiva, satisfacción, motivación y compromiso docente en educación de adultos. *Revista Innovación Educativa*, 19(81), 111-131. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=b42ef4ba-69c2-4d4d-8c3c-7735d414a9e7%40sessionmgr103>
- Salas, R., Díaz, L., & Perez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema. *Educación Médica Superior*, 604-617. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412012000400013&script=sci_abstract
- Solano, S. (2011). La Motivación por el Servicio Público: Entendiendo as claves para tener un buen funcionario público. *Gestión pública y desarrollo*, 13-19. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/220006154_Solano_D_2011_La_Moti

vacacion_por_el_Servicio_Publico_Entendiendo_las_claves_para_tener_un_buen_funcionario_publico_Revista_de_Gestion_Publica_y_Desarrollo_550

Soriano, G., Ramis, Y., Torregrossa, M., & Crus, J. (2019). El lado positivo del arbitraje: percepción de apoyo, motivación y compromiso organizacional. *Revista de Psicología del Deporte*, 48(1), 41-49. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=7faf5fd1-b20a-4687-9779-0b2f8829d113%40pdc-v-sessmgr04>

Tuesta, L. (2020). *Motivación laboral y compromiso organizacional de los usuarios internos de los centros de salud de Lima Metropolitana*. Lima, 2019. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45194/Tuesta_PLD_J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. (2021). *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. Obtenido de <http://www.unjbg.edu.pe>

Vera, P. (2019). *La Motivación Laboral y su Influencia en el Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna, Agencia San Martín, Período 2019*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1222>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de Motivación

A continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la motivación y la satisfacción que el trabajo produce en las personas, así como los factores que intervienen en esta, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta un número cuya equivalente es:

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

N°	VARIABLES	ESCALAS				
	MOTIVACIÓN	1	2	3	4	5

Dimensión: Motivación Extrínseca

01	Me siento seguro y estable en mi empleo.					
02	Recibo apoyo de mi superior cuando las tareas o actividades que realizo me salen mal.					
03	La relación con mi superior es muy cordial.					
04	Las relaciones con mis compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo.					
05	El sueldo que percibo es apropiado y satisface mis necesidades básicas.					
06	El esfuerzo que realizo en mi trabajo está acorde con las retribuciones que recibo.					
07	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.					
08	Soy lo suficientemente flexible para adaptarme a situaciones cambiantes.					

09	Mi trabajo me brinda beneficios sociales adecuados (vacaciones, licencias, etc.).					
----	---	--	--	--	--	--

Dimensión: Motivación Intrínseca

10	La institución me brinda constantes capacitaciones para mejorar mi desempeño.					
11	Las tareas de mi puesto de trabajo me permiten demostrar mis competencias y habilidades.					
12	Considero que es relevante para mi crecimiento personal, tener la oportunidad de aceptar labores que se requieren con mayor esfuerzo.					
13	Con la finalidad de sentirme bien en el trabajo, creo importante que me asignen nuevas responsabilidades cada cierto tiempo.					
14	Considero motivador asumir un puesto de trabajo con mucha responsabilidad.					
15	Considero importante recibir algún incentivo por parte de la institución cuando hago bien mi trabajo.					
16	Es necesario que el jefe reconozca los méritos de sus colaboradores y se los comunique.					
17	Mis aportes e ideas son tomados en cuenta y valorados por mi superior.					
18	Mi trabajo me brinda oportunidades de crecimiento económico y profesional.					
19	Considero importante que se me comunique lo que se espera de mí, para acceder a un puesto superior.					

Fuente: Herzberg, Snyderman, & Mausner (1959)

Anexo 2: Cuestionario de Compromiso Organizacional

A continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar el compromiso organizacional de los trabajadores en su centro laboral, así como los factores que intervienen en esta, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando para cada respuesta un número cuya equivalente es:

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

	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
--	----------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------

Compromiso afectivo

20	Me sentiría muy feliz de ejercer mi profesión en la misma institución.					
21	Me siento como parte de la familia en esta institución.					
22	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
23	Me siento emocionalmente ligado a la institución.					
24	En realidad, siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
25	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta institución.					

Compromiso de continuidad

26	Sería muy difícil para mí dejar esta institución, incluso si quisiera hacerlo ahora.					
----	--	--	--	--	--	--

27	Siento que tengo muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en dejar esta institución.					
28	Por ahora, permanecer en esta institución refleja, tanto necesidad como deseo.					
29	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera dejar la institución en la que trabajo ahora.					
30	Una de las principales razones por las que sigo trabajando en esta institución, es porque otra organización no podría igualar el sueldo y los beneficios que tengo aquí.					

Compromiso normativo

31	No siento ninguna obligación de permanecer en mi actual trabajo.					
32	No dejaría esta institución en este momento porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.					
33	Me sentiría culpable si dejara esta institución ahora, considerando todo lo que me ha dado.					
34	Esta institución merece mi lealtad.					
35	Incluso si recibiera beneficios, siento que dejar esta institución ahora no sería lo correcto.					
36	Siento que le debo mucho a esta institución.					

Fuente: Meyer, J. y Allen, N. (1997)

Gracias por su participación

Anexo 3: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años 2019 -2020”

I. DATOS GENERALES:

1.1. Nombres y Apellidos del juez: **Mitzi Lourdes del Carmen Linares Vizcarra**

1.2. Cargo e institución donde labora: **Docente contratada de la UNJBG**

1.3. Nombre del instrumento laborado: **Motivación**

1.4. Autor del instrumento: **Vanessa Nicole Paulsen Cáceres**

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductos observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance a la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de investigación.					X
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **Muy bien**.....

II. PROMEDIO DE VALORIZACION: 96%

Lugar y fecha: Tacna 2020, octubre 20

Firma del experto informante

DNI: 00413128

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN



ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

“Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años 2019 - 2020”

III. DATOS GENERALES:

3.1. Nombres y Apellidos del juez: Mitzi Lourdes del Carmen Linares Vizcarra

3.2. Cargo e institución donde labora: Docente contratada en la UNJBG

3.3. Nombre del instrumento laborado: Compromiso Organizacional

3.4. Autor del instrumento: Vanessa Nicole Paulsen Cáceres

IV. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductos observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance a la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de investigación.					X
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bien.....

IV. PROMEDIO DE VALORIZACION: 96%

Lugar y fecha: Tacna 2020 octubre 20

**Firma del experto informante
DNI: 00413128**



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

“Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años 2019 - 2020”

V. DATOS GENERALES:

- 5.1. Nombres y Apellidos del juez:** Felipe Yony Gómez Cáceres
- 5.2. Cargo e institución donde labora:** Docente U. N. Jorge Basadre Grohmann
- 5.3. Nombre del instrumento laborado:** Motivación
- 5.4. Autor del instrumento:** Vanessa Nicole Paulsen Cáceres

VI. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductos observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance a la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de investigación.				X	
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

VI. PROMEDIO DE VALORIZACION: 80%

Lugar y fecha: Tacna, 21 octubre del 2020


**Firma del experto informante
DNI: 10432935**



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

“Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años 2019 - 2020”

VII. DATOS GENERALES:

- 7.1. Nombres y Apellidos del juez:** Felipe Yony Gómez Cáceres
7.2. Cargo e institución donde labora: Docente U. N. Jorge Basadre Grohmann
7.3. Nombre del instrumento laborado: Compromiso Organizacional
7.4. Autor del instrumento: Vanessa Nicole Paulsen Cáceres

VIII. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductos observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance a la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de investigación.				X	
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

VIII. PROMEDIO DE VALORIZACION:

Lugar y fecha: Tacna, 21 de octubre del 2020


**Firma del experto informante
DNI: 10432935**



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos
ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años
2019-2020"

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombres y Apellidos del juez: EVELYN PRISCILA FAJARDO ESPINOZA
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento laborado: Motivación
- 1.4. Autor del instrumento: Vanessa Nicole Paulsen Cáceres

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance a la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de investigación.					X
10. APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

II. PROMEDIO DE VALORIZACION:

Lugar y fecha: Tacna 20/10/20


Firma del experto informante
DNI: 41315435

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**"Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos
ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años
2019-2020"**

III. DATOS GENERALES:

- 3.1. Nombres y Apellidos del juez: EVELYN PRISCILA FAJARDO ESPINOZA**
3.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNJBG
3.3. Nombre del instrumento laborado: Compromiso Organizacional
3.4. Autor del instrumento: Vanessa Nicole Paulsen Cáceres

IV. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductos observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance a la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de investigación.					X
10.APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORIZACION: 100 %

Lugar y fecha: Tacna 20/10/20


Firma del experto informante
DNI: 41315435

Anexo 4: Juicio de Expertos

MOTIVACIÓN

EVALUACIÓN CONSIDERANDO OPINIÓN DE 3 EXPERTOS

ITEM	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO POR ÍTEM	DIFERENCIA MAYOR VALOR - PROMEDIO	DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES (DPP)	DIFERENCIA DEL MAYOR VALOR - 1	CÁLCULO D _{máx}
				A	B			(Distancia Máxima)
1	5	4	5	4.67	0.33	$c = b^2$	D	$e = d^2$
2	5	4	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00
3	4	4	5	4.33	0.67	0.11	4	16.00
4	5	4	5	4.67	0.33	0.44	4	16.00
5	4	4	5	4.33	0.67	0.11	4	16.00
6	5	4	5	4.67	0.33	0.44	4	16.00
7	5	4	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00
8	5	4	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00
9	5	4	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00
10	5	4	5	4.67	0.33	0.11	4	16.00
			TOTAL	46.00	SUMA	1.78		160.00
					RAÍZ CUADRADA	1.33		12.65

TAMAÑO DEL INTERVALO= D_{max}/5 =	2.530
--	--------------

RESPUESTA 1:

LA DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES(DPP) es 1.33 y cae dentro del Intervalo A.

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000 - 1,456	A	Adecuación total
1.457 – 2.913	B	Adecuación en gran medida
2.914 – 4.370	C	Adecuación promedio
4.371 – 5.836	D	Adecuación escasa
5.837 – 7.291	E	Inadecuación

RESPUESTA 2:

OPERACIÓN MATEMÁTICA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE %

Fórmula para el cálculo del Índice de Validación

$$\text{Índice de Validación} = IV = (\sum x) / 3ni$$

$$\text{Índice de Validación} = \frac{46.00}{10}$$

Índice de Validación =	4.60
-------------------------------	-------------

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.00 - 1.00	A	No aplicable
1.01 - 2.00	B	Deficiente
2.01 - 3.00	C	Regular
3.01 - 4.00	D	Bueno
4.01 - 5.00	E	Muy bueno

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

EVALUACIÓN CONSIDERANDO OPINIÓN DE 3 EXPERTOS

ITEM	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO POR ÍTEM	DIFERENCIA MAYOR VALOR - PROMEDIO	DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES (DPP)	DIFERENCIA DEL MAYOR VALOR - 1	CÁLCULO D _{máx}
				A	b			(Distancia Máxima)
1	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
2	5	4	4	5.00	0.00	0.00	4	16.00
3	4	4	3	4.33	0.67	0.11	4	16.00
4	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
5	4	4	4	4.33	0.67	0.00	4	16.00
6	5	4	4	4.67	0.33	0.00	4	16.00
7	5	5	3	4.67	0.33	1.00	4	16.00
8	5	4	4	4.67	0.33	0.00	4	16.00
9	5	4	4	4.67	0.33	0.00	4	16.00
10	5	5	4	4.67	0.33	0.11	4	16.00
TOTAL				43.33	SUMA	1.67		160.00
					RAÍZ CUADRADA	1.29		12.65

TAMAÑO DEL INTERVALO= D_{max}/5 =	2.530
--	--------------

RESPUESTA 1:

LA DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES(DPP) es 1,29 y cae dentro del Intervalo A

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000 – 1.918	A	Adecuación total
1.919 – 3.837	B	Adecuación en gran medida
3.838 – 5.755	C	Adecuación promedio
5.756 – 7.673	D	Adecuación escasa
7.674 – 9.591	E	Inadecuación

RESPUESTA 2:

OPERACIÓN MATEMÁTICA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE %

Fórmula para el cálculo del Índice de Validación

$$\text{Índice de Validación} = IV = (\sum x) / 3ni$$

$$\text{Índice de Validación} = \frac{46.33}{10}$$

Índice de Validación =	4.63
------------------------	-------------

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.00 - 1.00	A	No aplicable
1.01 - 2.00	B	Deficiente
2.01 - 3.00	C	Regular
3.01 - 4.00	D	Bueno
4.01 - 5.00	E	Muy Bueno

Anexo 5: Solicitud a la UNJBG para la realización de encuestas

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
RECTORADO
TRÁMITE DOCUMENTARIO
02 DIC 2019
Reg. N° 8941
Hora: 11:15

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTAS

SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

Yo, VANESSA NICOLE PAULSEN CÁCERES, bachiller en Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, con Código de estudiante N° 2014-105022, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, cumpliendo con los trámites para la obtención de grado de licenciada en Administración, estoy realizando mi proyecto de tesis titulado "La motivación y su influencia en la calidad del servicio en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, año 2019", por eso solicito me permitiera realizar encuestas a los administrativos que pertenecen a esta casa de estudios para la obtención de resultados.

POR LO EXPUESTO:
Pido a usted acceder mi solicitud.

Tacna, 02 de diciembre del 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION
03 DIC 2019
REG. N° 20392
HORA: 08:15


VANESSA NICOLE PAULSEN CÁCERES
DNI: 71388880

MUY URGENTE

RECTORADO UNJBG
Prov. 8941-19 Fecha: 03 DIC. 2019
A: Facultades, Químicos
Para: Prácticas en
Facultades
Comp. de
Politécnico.
1
Firma

Anexo 6: Matriz de Consistencia

“La Motivación y el Compromiso organizacional en los trabajadores administrativos del régimen laboral 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, año 2020”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
¿Existirá relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020?	Determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.	<p>H₁: La motivación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años 2019-2020.</p> <p>H₀: La motivación no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú, años 2019-2020.</p>	Motivación	Extrínseca o higiénico	Administración y políticas de la empresa	1
					Calidad de la supervisión	2
					Relaciones interpersonales	3 y 4
					Remuneraciones	5 y 6
					Condiciones de trabajo	7, 8 y 9
				Intrínseca o motivacional	Oportunidad de logro	10
					Crecimiento y desarrollo personal	11 y 12
					Responsabilidad	13 y 14
					Reconocimiento	15, 16 y 17
					Avance en la carrera	18 y 19
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HÍPOTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Problema específico 1: ¿Existirá relación entre la motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la	Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la	Hipótesis específica 1: H ₁ : La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación	20, 21, 22 y 23

<p>Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020?</p> <p>Problema específico 2: ¿Existirá relación entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020?</p>	<p>Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.</p>	<p>de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.</p> <p>H₀: La motivación intrínseca no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.</p> <p>Hipótesis específica 2: H₁: La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.</p> <p>H₀: La motivación extrínseca no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en los trabajadores administrativos Ley 276 de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú, años 2019 - 2020.</p>			Involucramiento	24 y 25
			Compromiso de continuidad	Percepción de alternativas	26, 27 y 28	
				Inversiones	29 y 30	
			Compromiso normativo	Sentido de obligación	31 y 32	
Lealtad	33, 34, 35 y 36					