



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**MOTIVACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EJECUTORA-410
HOSPITAL DE QUILLABAMBA – PROVINCIA DE LA
CONVENCIÓN - 2020**

Tesis para optar al Título Profesional de
Licenciado en Administración:

PRESENTADO POR:

Bach. Brenda Bendezú Ocharan.

Bach. Brenda Elizabeth Ugarte Bohórquez.

ASESOR:

Lic. María del Carmen León Casafranca

Cusco - 2020



PRESENTACIÓN

Sr. Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Dictaminantes:

En cumplimiento al reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Ponemos en vuestra consideración la tesis intitulada: “MOTIVACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EJECUTORA 410 HOSPITAL DE QUILLABAMBA – PROVINCIA DE LA CONVENCIÓN - 2020” con el objetivo de optar al Título Profesional de Licenciadas en Administración.

El presente trabajo de investigación tiene como fin realizar un estudio de relación entre la motivación y compromiso organizacional de los colaboradores en la Unidad Ejecutora 410 Hospital de Quillabamba.

Atentamente:

Bach. Brenda Bendezú Ocharan.

Bach. Brenda Elizabeth Ugarte Bohórquez.



DEDICATORIA

A mis padres, Elías y Roxana por ser mi aliento y fortaleza.

a mis hermanos, a mis abuelos, amigos por su constante apoyo y confianza.

Bach. Brenda Elizabeth Ugarte Bohórquez.



DEDICATORÍA

Dedico esta tesis a mi abuelo y a mis padres, a Dios que siempre me acompaña y me bendice, a mi querido abuelo que no está a mi lado físicamente, pero lo siento a diario y lo llevo en mi corazón.

Bach. Brenda Bendezú Ocharan.



AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Lic. María del Carmen León Casafranca por facilitarme las herramientas necesarias para el desarrollo de este trabajo de investigación y despejar las dudas que surgieron durante este proceso.

A mis padres, a Dios y compañera, por su amistad y apoyo durante la culminación de este trabajo de investigación.

Bach. Brenda Elizabeth Ugarte Bohórquez.



AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Darío y Lisbet por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por darme la oportunidad de tener una excelente educación.

A mi hermano Adrián y Darío, a mis abuelos Demetrio e Irma, a Carlos por ser muy importante en mi vida, por haberme apoyado en las buenas y malas, a mi profesora Lic. María del Carmen, a mi compañera Brenda por ser una excelente compañera de tesis.

Bach. Brenda Bendezú Ocharan.



ÍNDICE GENERAL

PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.	4
1.4.1. Relevancia social.....	4
1.4.2. Implicancias prácticas.	4
1.4.3. Valor teórico	4
1.4.4. Utilidad metodológica	5
1.5. Delimitación de la investigación.....	5
1.5.1. Delimitación temporal.....	5
1.5.2. Delimitación espacial.	5
1.5.3. Delimitación conceptual.	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3. Antecedentes locales.	9
2.2. Bases legales.....	11
2.3. Bases teóricas	12



2.3.1. Motivación.....	12
2.3.1.1. Definición:	12
2.3.1.2. La importancia de la Motivación.....	12
2.3.1.3. Proceso de la motivación	13
2.3.1.4. Teorías de la Motivación	14
2.3.2. Compromiso organizacional.	24
2.3.3.1 Definición de compromiso organizacional	24
2.3.3.2 Origen y evolución del concepto compromiso organizacional	25
2.3.3.3 Importancia del compromiso organizacional	27
2.3.3.4 Características del compromiso organizacional	27
2.3.3.5 Dimensiones del compromiso organizacional.....	29
2.4. Marco conceptual.....	34
2.4.1. Actitudes.....	34
2.4.2. Autoridad.....	34
2.4.3. Competencias.....	34
2.4.4. Comportamiento	34
2.4.5. Dirección	34
2.4.6. Experiencia	34
2.4.7. Políticas	35
2.4.8. Respeto.....	35
2.4.9. Satisfacción laboral	35
2.5. Hipótesis de la investigación.	35
2.5.1. Hipótesis general.....	35
2.5.2. Hipótesis específica.....	36
2.6. Variables.....	36
2.6.1. Variables.....	36
2.6.2. Conceptualización de las variables.....	36
2.6.3. Operacionalización de la variable	38
2.7 Marco institucional	39
2.7.1. Antecedentes del hospital	39
2.7.2. Visión	40
2.7.3. Misión.....	40
2.7.4. Valores	41
2.7.5. Organigrama	41
CAPÍTULO III.....	42
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.1 Tipo de investigación	42



3.2	Enfoque de investigación.	42
3.3	Diseño de la investigación.	42
3.4	Alcance de la invitación.	42
3.5	Población y muestra de la investigación.	43
3.5.1	Población.	43
3.5.2	Muestra.	43
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	43
3.6.1	Técnicas: Se utilizó la encuesta.	43
3.6.2	Instrumento: Se utilizó el Cuestionario.	43
3.7	Procesamiento de datos.	43
CAPÍTULO IV.		44
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.		44
4.1.	Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.	44
4.1.1.	Presentación del instrumento.	44
4.1.2.	Fiabilidad del instrumento.	45
4.2.	Motivación.	46
4.2.1.	Resultados de las dimensiones de la variable motivación.	46
4.2.2.	Resultados de la variable motivación.	51
4.2.3.	Comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación.	53
4.3.	Compromiso organizacional.	54
4.3.1.	Resultados de las dimensiones de la variable compromiso organizacional.	54
4.3.2.	Resultados de la variable compromiso organizacional.	59
4.3.3.	Comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional.	61
4.4.	Pruebas de hipótesis.	62
4.4.1.	Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable motivación y la variable compromiso organizacional.	63
4.4.2.	Resultados para la relación entre la variable motivación la variable compromiso organizacional.	65
CAPÍTULO V.		67
5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.	67
5.2.	Limitaciones del estudio.	68
5.3.	Comparación con la literatura existente.	68
5.4.	Implicancias del estudio.	70
CONCLUSIONES.		71
RECOMENDACIONES.		72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.		74



ANEXOS77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Teorías tradicionales</i>	14
Tabla 2. <i>Definiciones de Compromiso organizacional</i>	24
Tabla 3. <i>Conceptualización de la Variable</i>	36
Tabla 4. <i>Operacionalización de la Variable</i>	38
Tabla 5. <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	44
Tabla 6. <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	45
Tabla 7. <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	46
Tabla 8. <i>Factores higiénicos</i>	46
Tabla 9. <i>Factores motivacionales</i>	49
Tabla 10. <i>Motivación</i>	51
Tabla 11 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación</i>	53
Tabla 12. <i>Compromiso afectivo</i>	54
Tabla 13. <i>Compromiso de continuidad</i>	56
Tabla 14. <i>Compromiso normativo</i>	58
Tabla 15. <i>Compromiso organizacional</i>	59
Tabla 16. <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación</i>	61
Tabla 17. <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i>	62
Tabla 18 <i>Factores higiénicos y compromiso organizacional</i>	64
Tabla 19. <i>Factores motivacionales y compromiso organizacional</i>	65
Tabla 20. <i>Motivación y compromiso organizacional</i>	66



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Esquema simple del proceso de motivación	14
<i>Figura 2.</i> Organigrama del Hospital	41
<i>Figura 3.</i> Factores higiénicos	47
<i>Figura 4.</i> Factores motivacionales.....	50
<i>Figura 5.</i> Motivación	52
<i>Figura 6.</i> Comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación.....	53
<i>Figura 7.</i> Compromiso afectivo.....	55
<i>Figura 8.</i> Compromiso de continuidad	57
<i>Figura 9.</i> Compromiso normativo	58
<i>Figura 10.</i> Compromiso organizacional	60
<i>Figura 11.</i> Comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación.....	61



RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general determinar en qué medida la motivación se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – Provincia de la Convención – 2020; el estudio es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y con un alcance correlacional; la muestra comprende 34 colaboradores a quienes se aplicó un cuestionario de 38 preguntas ; de acuerdo a los resultados de la investigación , la motivación presenta un nivel medio con un promedio de 2.92 mientras que el compromiso organizacional presenta un nivel medio con un promedio de 3.31 , considerando estos resultados , al 95% de confiabilidad se puede afirmar que existe correlación entre la motivación y el compromiso organizacional con $p=0.000$ se acepta la hipótesis planteada, siendo el grado de relación $r= 0.455$, de acuerdo a la escala de valores de Spearman tiene una correlación positiva moderada.

Palabras clave: Motivación, Compromiso Organizacional



ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the extent to which the motivation relates to the organizational commitment of administrative staff in the executing unit 410 hospital in Quillabamba – Province of the Convention – 2020; the study is of a basic type, with a quantitative, non-experimental design approach, and with a correlational scope; the sample comprises 34 collaborators, to whom the 38-question questionnaire was applied, to assess the internal reliability of the questionnaire the statistical technique Cronbach Alpha Internal Consistency Index; . The results of the research are as follows: it can be said that the motivation presents an average level with an average of 2.92 while the organizational commitment presents an average level with an average of 3.31 , considering these results, 95% reliability can be said that there is a correlation between motivation and organizational commitment with $p.0.000$ the hypothesis raised is accepted , being the degree of ratio $r-0.455$, according to Spearman value scale has a moderate positive correlation

Keywords: Motivation, Organizational Commitment



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

En el siglo XXI, las organizaciones en general son conscientes de la importancia de la gestión del capital humano para el logro de sus objetivos, es por ello que consideran necesario brindar a los colaboradores los medios necesarios para que se sientan a gusto consigo mismos y sientan que las organizaciones valoren su trabajo. Por ello, uno de los principales desafíos a los que se enfrentan las gerencias o departamentos de personal es elaborar las estrategias relacionadas a la motivación que logren que los colaboradores se sientan comprometidos con la organización a fin de lograr que puedan permanecer mayor tiempo y realizar sus actividades con calidad.

En el caso del Perú, muchas empresas están trabajando en incrementar el nivel de compromiso de sus trabajadores; en época de crisis es importante el grado de involucramiento de los empleados con los retos del negocio; el reto de las empresas es lograr conectar emocionalmente e intelectualmente a una persona con la organización y esa conexión se dará si la empresa sabe si la empresa sabe si es importante para el trabajador (Gestión, 2016).

Para Robbins& Judge (2009), “el compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifique con una organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella” (p,79).

Considerando lo expresado por Robbins& Judge es importante señalar que los esfuerzos por lograr el compromiso de los trabajadores deberían ser tarea de todas las organizaciones, sin embargo, es en la empresa donde se vienen desarrollando acciones dirigidas a los trabajadores con el fin de promover su compromiso, mientras que en la Institución pública las acciones son menos frecuentes, resultando un problema que se agudiza en algunas organizaciones del estado como es el Hospital Quillabamba, ubicado en la provincia de La Convención de Cusco, centro de salud cuyo objetivo principal es brindar atención médica, y donde los trabajadores administrativos cumplen una función importante para la satisfacción y la debida atención a los pacientes.



En la institución señalada, se observan algunos hechos que muestran la problemática en el personal administrativo del Hospital al parecer relacionada entre la motivación y el compromiso organizacional como:

Los trabajadores continuarían laborando en la institución médica sin sentirse totalmente identificados con ella y por ello se están cumpliendo con las metas programadas sin la calidad esperada para satisfacer las necesidades de los pacientes.

En relación al compromiso afectivo, se observa falta de compromiso por parte de los colaboradores, ello se evidencia cuando por algún motivo se requiere su colaboración extraordinaria, que no puede ser recompensada económicamente, los trabajadores se niegan a permanecer un tiempo adicional, se resisten a colaborar y finalmente cumplen las tareas encomendadas con desgano, sin el cuidado necesario; lo mismo sucede cuando se programan actividades por campañas de salud que requieren de su participación y es necesario que laboren horas sin remuneración; se pone de manifiesto su descontento e incomodidad, lo que demostraría su poca identificación con la institución y su misión; así mismo demuestran estar poco orgullosos de la institución donde laboran manifestando constantemente su insatisfacción y comentarios negativos al referirse a ella.

En cuanto al compromiso de continuidad se observa que los colaboradores administrativos del hospital, se mantienen laborando en esta institución ante la falta de mejores oportunidades laborales; como de conocimiento público en las instituciones públicas del sector salud las condiciones remunerativas son poco atractivas, aunque ofrezcan estabilidad laboral. lo cual estaría generando en los colaboradores un débil compromiso; la ley del mínimo esfuerzo sería una constante para asegurar tan solo su continuidad en su puesto de trabajo, al parecer se sienten cómodos con lo que tienen en función a lo que dan.

Finalmente, en relación al compromiso normativo se observa que los colaboradores administrativos del hospital, se sienten obligados moralmente de permanecer en sus puestos de trabajo, existe una correspondencia por gratitud a la oportunidad que les brinda el hospital en tener un puesto de trabajo, así mismo porque el hospital a pesar de sus carencias les brinda ciertas oportunidades de capacitación así que retirarse le generaría sentimiento de culpa.

De continuar con esta situación, el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos sería aún más débil, afectando aspectos importantes como su desempeño



laboral y los resultados de la gestión del Hospital de Quillabamba, generando la insatisfacción y descontento de los pacientes. Siendo necesario plantear estrategias que logren generar compromiso e identidad en los colaboradores. Ante la situación planteada se formula el problema siguiente:

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿En qué medida la motivación se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba –Provincia de la Convención – 2020?

1.2.2. Problemas específicos.

P.E.1. ¿En qué medida los factores higiénicos se relacionan con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – Provincia de la Convención - 2020?

P.E.2. ¿En qué medida los factores motivacionales se relacionan con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – Provincia de la Convención - 2020?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

OG. -Determinar en qué medida la motivación relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – Provincia de la Convención – 2020



1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar en qué medida los factores higiénicos se relacionan con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – Provincia de la Convención - 2020.

O.E.2. Determinar en qué medida los factores motivacionales se relacionan con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – Provincia de la Convención - 2020

1.4. Justificación de la investigación.

1.4.1. Relevancia social.

El presente trabajo de investigación, tiene relevancia social, ya que beneficiará al director, funcionarios y colaboradores de del Hospital Quillabamba, al ser una información significativa se podrá tomar decisiones en relación a la motivación que impactará en el compromiso organizacional, lo que posibilitar una mejor atención a los usuarios del servicio en beneficio de los trabajadores, el Hospital y de los usuarios, especialmente por la naturaleza de las funciones que cumple.

1.4.2. Implicancias prácticas.

El trabajo de investigación tiene implicancias prácticas pues los resultados obtenidos brindarán información que servirá para tomar decisiones y resolver el problema abordado que viene ocurriendo en el Hospital de Quillabamba; así mismo puede ser empleado como referencia para resolver similares problemas en otros contextos

1.4.3. Valor teórico

La relevancia de la investigación desde el punto de vista teórico, se fundamenta en el análisis de la teoría general de administración especialmente



de los Recursos Humanos y Comportamiento organizacional (teoría de la motivación y compromiso organizacional). La investigación es un referente para futuros estudios que se realicen sobre la motivación y compromiso organizacional en instituciones dedicadas a la salud.

1.4.4. Utilidad metodológica

El trabajo de investigación hizo uso de métodos, procedimientos, técnicas así mismo se construyó un instrumento específico para las variables: motivación y compromiso organizacional, que podrán ser utilizadas por otras investigaciones.

1.5. Delimitación de la investigación.

1.5.1. Delimitación temporal.

El trabajo de investigación se desarrolló en el periodo 2020

1.5.2. Delimitación espacial.

El trabajo de investigación se realizó en la unidad ejecutora 410 Hospital Quillabamba de la Provincia de La Convención Departamento del Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual.

El trabajo de investigación se delimita conceptualmente en la administración general y de comportamiento organizacional; tiene como base teórica y delimitación conceptual de la motivación y compromiso organizacional, para ello se recogerá información de libros especializados, artículos científicos, tesis y páginas web.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Antecedente 01:

Sum (2015), presenta la investigación : Motivación y desempeño laboral: Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizada en la Universidad Rafael Landívar, el año 2015, cuyo objetivo fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, el trabajo de investigación se desarrolló para optar el título de Psicólogo Industrial, los resultados se resumen en las siguientes conclusiones:

- La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.
- El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.



2.1.2. Antecedentes nacionales.

Antecedente 01:

Romero (2021) presenta la investigación: Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en la Red de Salud Lambayeque, realizado en la Universidad César Vallejo, el año 2021, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores en la Red de Salud Lambayeque, el trabajo de investigación se desarrolló para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, llegando a las siguientes conclusiones:

- Se encontró un nivel moderado de motivación (91%), evidenciando que los menores niveles se hallaron en la motivación intrínseca (75%) siendo que por la naturaleza de su labor en este momento crítico se esperaba encontrar esa valoración. Por otro lado, se halló que mostraron mayor motivación por el reto que implica el desempeño de su trabajo.
- Respecto al compromiso organizacional se tuvo niveles medios en cuanto a su deseo de permanecer en la institución a causa de la falta de empleo que vive nuestro país, lo que se contrasta con el hecho de que su labor en esta coyuntura supone mayor obligación para ellos de desempeñar su función aún con el riesgo que esta representa, mostrando mayores niveles de compromiso normativo y afectivo.
- Se encontró una alta correlación de la motivación con el compromiso organizacional en sus dimensiones compromiso afectivo y de continuidad siendo esta relación negativa en cuanto a desmotivación percibida por el personal lo que genera menos compromiso, mientras que en cuanto a mayores niveles de motivación personal e intrínseca estuvo relacionada con mayores niveles de compromiso.
- Finalmente, se concluyó que la motivación exhibía una correlación positiva con el compromiso afectivo y de continuidad, sin embargo, no se halló evidencia de relación con el compromiso normativo. Estos resultados evidenciaron que mayores niveles de motivación generan principalmente que el trabajador se sienta más comprometido de manera



afectiva con la institución, así como aumenta su deseo de mantenerse en esta.

Antecedente 02:

Chambi (2018) realiza la investigación : “Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata en el año 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación de la motivación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Paucarpata – Arequipa 2018, el trabajo de investigación se desarrolló para optar al Título profesional de Licenciada en Relaciones Industriales , fue llegando a las siguientes conclusiones:

- A través de la presente investigación se concluye que la motivación laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata se encuentra en un nivel medio, así mismo las dimensiones de regulación identificada y introyectada se encuentran en un nivel bajo, esto debido a que los trabajadores no consideran las tareas como una cosa importante y útil para realizar, por lo cual solo cumplen con sus deberes por necesidad o ya sea para lograr mejorar su orgullo.
- El Compromiso Organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata, se encuentra en un nivel bajo, dado que los lazos existentes dentro de la institución solo son por un sentimiento de obligación, encontrando que una de las dimensiones menos desarrollada es la del compromiso normativo, es decir, los trabajadores carecen de lealtad, no presentando sentimiento de reciprocidad hacia la municipalidad no se sienten cómodos dentro de la institución.
- Existe una relación estadísticamente significativa y directa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata, dado que los lazos emocionales son resultados de las diversas motivaciones que necesitan ser cubiertas, debido a lo cual no existe involucramiento para los objetivos por parte de los mencionados trabajadores.



- Se ha establecido que existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuidad de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata, lo que permite inferir que el resultado de la desmotivación laboral se da por la falta de apego a la institución.
- Existe relación directa entre la motivación laboral y el compromiso normativo de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata, considerando que el compromiso desarrolla un sentimiento de permanencia generado por el grado de interés que la municipalidad brinda a sus trabajadores.

2.1.3. Antecedentes locales.

Antecedente 01:

Rimaihuaman & Uchupe (2019) realizan la investigación : “Motivación y compromiso organizacional del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba, La Convención - 2019”, cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba, La Convención – 2019, el trabajo de investigación se desarrolló para optar al Título profesional de Licenciado en Administración, llegando a las siguientes conclusiones:

- En el Instituto Nacional Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba, se determinó que la motivación se presenta a un nivel bajo con un promedio de 2.59, el compromiso organizacional se presenta a un nivel regular con un promedio de 2.96, con dichos resultados se considera que al 95% de confiabilidad se puede afirmar que existe correlación entre la motivación y el compromiso organizacional del personal administrativo, con el valor de $p = 0.001$ con lo que se acepta la hipótesis planteada, donde el grado de relación es $r = 0.83$ que de



acuerdo a la escala de valores de Pearson representa una correlación positiva alta.

- Los factores motivacionales se desarrollan a un nivel regular con un promedio de 2.62 y el compromiso afectivo con un promedio de 3.07 que también indica que el nivel es regular en el personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba, donde se determinó que al 95% de confiabilidad se afirma que existe correlación entre factores motivacionales y el compromiso afectivo aceptando la hipótesis planteada lo que se refleja en el valor de $p = 0.005$, siendo el grado de relación $r = 0.72$ que de acuerdo a la escala de valores de Pearson representa una correlación positiva alta.
- En el Instituto Nacional Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba se determinó que los factores motivacionales tienen un promedio de 2.62 y el compromiso de permanencia de 3.06 ambos muestran un nivel regular, es así que al 95% de confiabilidad se afirma que existe correlación entre los factores motivacionales y el compromiso de permanencia, reflejado con $p = 0.001$ valor con el que se acepta la hipótesis planteada, donde el grado de relación es $r = 0.84$ que de acuerdo a la escala de valores de Pearson representa una correlación positiva alta.
- Se determinó que a un nivel regular se presentan los factores motivacionales y el compromiso normativo con promedios de 2.62 y 2.66 respectivamente, afirmando que al 95% de confiabilidad existe correlación entre los factores motivacionales y el compromiso normativo del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba, el valor de $p = 0.001$ con dicho resultado se acepta la hipótesis planteada, donde el grado de relación es $r = 0.94$ que de acuerdo a la escala de valores de Pearson representa una correlación positiva muy alta.
- Los factores higiénicos se desarrollan a un nivel bajo con un promedio de 2.56 y el compromiso afectivo con un promedio de 3.07 que indica un nivel regular en el personal administrativo en el Instituto Nacional



Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba, con esos datos estadísticos al 95% de confiabilidad se afirma que existe correlación entre ambas dimensiones, aceptando la hipótesis planteada con un valor de $p = 0.003$, donde el grado de relación es $r = 0.70$ que de acuerdo a la escala de valores de Pearson representa una correlación positiva alta.

- En el Instituto Nacional Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba, se observó que los factores higiénicos con un promedio de 2.56 y el compromiso de permanencia con 3.06 muestran un nivel bajo y regular respectivamente, donde al 95% de confiabilidad los factores higiénicos y el compromiso de permanencia presentan una correlación, aceptando la hipótesis planteada con $p = 0.000$, siendo el grado de relación $r = 0.79$ que de acuerdo a la escala de valores de Pearson representa una correlación positiva alta.
- Finalmente, factores higiénicos con un promedio de 2.56 que indica un nivel bajo y el compromiso normativo con 2.66 a un nivel regular en el personal administrativo del Instituto Nacional Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba, donde al 95% de confiabilidad existe correlación entre ambas dimensiones, aceptando la hipótesis planteada con el valor de $p = 0.002$, donde el grado de relación $r = 0.96$ que de acuerdo a la escala de valores de Pearson representa una correlación positiva muy alta.

2.2. Bases legales

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud.
- Ley N° 23536, Normas Generales que regulan el Trabajo y la Carrera de los Profesionales de la Salud.
- Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.



2.3. Bases teóricas

2.3.1. Motivación

2.3.1.1. *Definición:*

“La motivación es la influencia interna que impulsa la persona a comportarse de una forma o de otra para alcanzar un nivel de satisfacción que le permita tener el equilibrio emocional en su vida, tanto personal como laboral” (Louffat, 2015, pág. 235).

“Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo, la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo” (Robbins & Judge, 2009, pág. 175).

Motor, fuerza, energía, combustible, la motivación es lo que mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo. Ya sea conquistar a una pareja, sacar diez en un examen, conseguir un trabajo, vencer una enfermedad, competir por un alto puesto o prepararse y lanzarse a conquistar la cima del Everest, la única manera de lograr todo esto es con una fuerte motivación. (Perret Erhard, 2016, pág. 15)

2.3.1.2. *La importancia de la Motivación.*

La motivación, dentro del ámbito laboral, actualmente es definida como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados; por esto, en el ámbito laboral es importante ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su



organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. (Manjarrez, Boza, & Mendoza, 2020)

2.3.1.3. Proceso de la motivación

Para Chiavenato (2009), el proceso de motivación considera:

A. Necesidades:

“El organismo se caracteriza por buscar constantemente un estado de equilibrio, el cual se rompe cada vez que surge una necesidad, un estado interno que, cuando no es satisfecho, crea tensión e impulsa al individuo a reducirlo o atenuarlo”. (Chiavenato, 2009, pág. 237)

B. Impulsos:

“Llamados también motivos, son los medios que sirven para aliviar las necesidades. El impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación, cuya finalidad es identificar objetivos o incentivos que, una vez atendidos, satisfarán la necesidad y reducirán la tensión”. (Chiavenato, 2009, pág. 237)

C. Incentivos:

“Al final del ciclo de la motivación está el incentivo, definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. Alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y puede reducir o eliminar el impulso”. (Chiavenato, 2009, pág. 238)

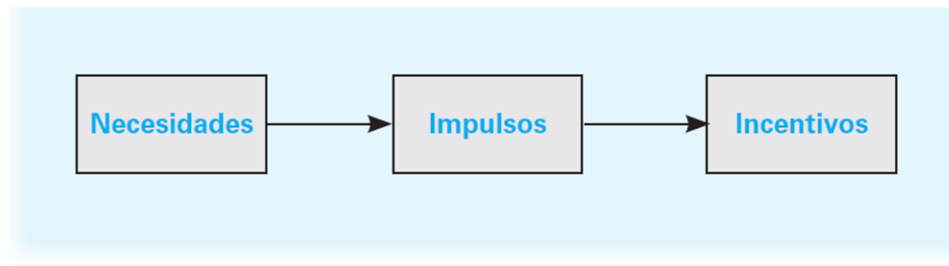


Figura 1. Esquema simple del proceso de motivación

Fuente: (Chiavenato, 2009)

2.3.1.4. Teorías de la Motivación

A. Teorías Tradicionales:

Tabla 1

Teorías tradicionales

TEORÍA	AUTOR	PRINCIPALES APORTES
Teoría De La Jerarquía De Las Necesidades	Maslow	Una jerarquía de cinco necesidades: <ul style="list-style-type: none"> • Fisiológicas • Seguridad • Sociales • Estima • Autorrealizacion
X y Y	Douglas McGregor	Propuso dos visiones diferentes de los seres humanos: uno negativo en esencia llamado teoría X y el otro básicamente positivo, denominado teoría Y.
Teoría de los dos factores	Frederik Herzberg	Factores Higiénicos: <ul style="list-style-type: none"> • Salario percibido



		<ul style="list-style-type: none"> • Prestaciones sociales percibidas • Condiciones físicas de trabajo y comodidad • Relaciones con el gerente • Relaciones con los colegas y camaradería • Políticas de la organización <p>Factores Motivacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso pleno de las habilidades personales • Libertad para decidir cómo ejecutar el trabajo • Responsabilidad total por el trabajo • Definición de metas y objetivos relacionados con el trabajo • Autoevaluación del desempeño
Teoría de la necesidades	McClelland	<p>Se centra en 3 necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de logro • Necesidad de Poder • Necesidad de Afiliación

Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 246)

B. Teorías Contemporáneas

➤ Teoría de la Evaluación Cognitiva:

Se denomina teoría de la evaluación cognitiva, y propone que la introducción de premios extrínsecos, como un salario, para hacer un trabajo que antes tenía recompensas intrínsecas por el



placer asociado con el contenido de la labor en sí, tiende a disminuir la motivación general. (Robbins & Judge, 2009, pág. 182)

➤ **Teoría del Establecimiento de Metas:**

Afirma que las metas específicas, difíciles y con retroalimentación conducen a un rendimiento elevado. Edwin Locke propuso que las intenciones de trabajar por una meta era una fuente importante de la motivación para el trabajo. Es decir, las metas dicen al empleado lo que debe hacerse y cuanto esfuerzo necesita dedicar. (Robbins & Judge, 2009, pág. 185)

➤ **Teoría de la Eficacia Personal:**

“También conocida como teoría cognitiva social o teoría del aprendizaje social se refiere a la convicción que tiene un individuo o que es capaz de llevar a cabo una tarea”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 188)

➤ **Teoría del Reforzamiento:**

“Plantea que el reforzamiento condiciona al comportamiento, es decir, se trata de un enfoque conductista, aquella que plantea que el comportamiento está en función de sus consecuencias” (Robbins & Judge, 2009, pág. 191)

➤ **Teoría de la Equidad:**

Adams señala que los empleados se sienten motivados cuando observan que el trato es



igualitario para todos, sin distinciones o discriminación alguna. Por ejemplo, en cuanto a la carga de trabajo, en remuneraciones y compensaciones laborales, en el trato para con la diversidad, sea de raza. Género, religión, clase social o afiliación política. (Louffat, 2015, pág. 238).

➤ **Teoría de las expectativas:**

Plantea que a los empleados los motivará desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando creen que eso les llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño, que esta conducirá a premios organizacionales como un bono, aumento de salario o ascenso; y que los premios satisfarán las metas personales de los empleados. (Louffat, 2015, pág. 238)

2.3.1.5. Factores de la motivación según Herzberg:

Para Herzberg (1959) citado por (Robbins & Judge, 2013, pág. 205) plantea la teoría de los dos factores, también llamada teoría de la motivación e higiene:

A. Factores higiénicos.

Hellriegel & Slocum (2009) manifiestan:

Estos factores se asocian con los sentimientos negativos que el individuo siente respecto al trabajo y se relacionan con el contexto en el cual lo desempeña. Los factores higiénicos son factores extrínsecos, o factores externos al trabajo. Sirven como recompensas para un alto



desempeño sólo si la organización reconoce el alto desempeño. (p.139).

Los factores higiénicos para (Robbins & Judge, 2013, pág. 206) son:

➤ **Política de la empresa.**

Las Políticas, para Chiavenato & Sapiro (2011) nos dicen que:

Son las reglas que marcan los límites dentro de las cuales deben ocurrir las acciones. Las políticas son decisiones contingentes que reducen los conflictos cuando se definen los objetivos. Las políticas al igual que los objetivos, se diferencian dentro del espectro de una amplia jerarquía (p.44).

Para Louffat (2018) “las políticas son guías o directrices que coadyuvan a la realización de las estrategias dentro de contextos considerados como adecuados para su realización. Por ejemplo, pueden diseñarse políticas para que los trabajadores desarrollen una línea de carrera en la empresa”. (pág. 76)

➤ **Supervisión**

Para Chiavenato I. (2009), define:

La palabra supervisar es seguir, acompañar, orientar y mantener el comportamiento de las personas dentro de determinados límites de variación. Preferimos la palabra supervisar en lugar de controlar porque evita el significado de la



fiscalización externa y de la sujeción estricta a reglas y reglamentos impuestos. (p.504).

“Indica que a menos que exista una supervisión meticulosa, los empleados en los puestos de trabajo que se encuentran en el extremo más bajo del intervalo podrían progresar hacia la parte superior de la categoría y recibir un pago que rebase sus méritos”. (Wayne, 2010, pág. 284)

“El supervisor moderno ha dejado de ser operador y el líder nato del grupo para convertirse en un es especialista del comportamiento humano, en lo que concierne a la práctica de la habilidad administrativa y de los aspectos técnicos de su cargo”. (Uscanga Guevara & García Santillán, 2008).

➤ **Condiciones de trabajo**

Para Wayne (2010) las condiciones laborales:

Reflejan las influencias ambientales como el ruido, la iluminación, la ventilación, los riesgos y los horarios. Crear y mantener buenas condiciones de trabajo; proporcionar el mejor equipo e instalaciones posibles, así como plantas y oficinas que estén limpias y ordenadas y que sean seguras (pág. 324)

Para Werther, Davis, & Guzmán (2014):

Las condiciones laborales comprenden las condiciones del ambiente y los alrededores en que se realiza el trabajo, lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, exige del ocupante una dura



adaptación, a fin de conservar la productividad y el rendimiento en sus funciones. Evalúan el grado de adaptación de la persona al ambiente y al equipo de trabajo para facilitarle su desempeño. (pág. 244)

➤ **Salario.**

“Es la remuneración que recibe el trabajador, que se le proporciona a un trabajador en su contribución laboral”. (Chiavenato, 2001, pág. 122).

Los salarios para los mismos trabajos en diferentes mercados laborales pueden variar en forma considerable, la tarifa de mercado es una guía importante para la determinación de la remuneración. Muchos empleados la consideran como una norma para juzgar la equidad de las prácticas de remuneración de la empresa. (Wayne, 2010, pág. 273)

➤ **Relaciones con el supervisor**

Las relaciones con el supervisor; cuando no se ha creado un clima de confianza y equidad, es muy común que el subordinado no escuche al jefe, o bien que, haciéndolo, éste ya predispuesto al mensaje del último, malinterpretándolo. Si el supervisor no crea un ambiente de confianza y justicia, el subordinado a su vez solo le comunicara las cosas que le favorecen y ocultando los problemas laborales. (Murillo, 2004, pág. 66)



➤ **Relaciones con los colegas**

Las relaciones con los colegas; estas relaciones son un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre dos o más sujetos que estructuran un medio favorable para la comunicación, expresión de emociones e ideas. Son también el origen de oportunidades, esparcimiento y distracción de las personas. Se considera como el origen del aprendizaje, generando muchas veces molestia o incomodidad en las personas, pero estas interacciones constituyen un medio extraordinario de crecimiento personal, relaciones humanas, formas de conducta social y la complacencia de la curiosidad, pues los demás son una fuente inacabable de confusiones, innovaciones, información, cambio de emociones y de opiniones. (Silveira, 2014, pág. 122)

B. Factores motivacionales.

Hellriegel & Slocum (2009) manifiestan:

Estos factores se relacionan con los sentimientos positivos que la persona siente respecto al puesto y al contenido del puesto mismo. Estos sentimientos positivos, a su vez, se asocian con las experiencias de la persona respecto a los logros, el reconocimiento y la responsabilidad. Reflejan un logro permanente, más que temporal, en el marco del trabajo. En otras palabras, los motivadores son factores intrínsecos, que se relacionan directamente con el trabajo y en gran parte pertenecen al fuero interno de la persona. (p.139)



Los factores motivacionales para (Robbins & Judge, 2013, pág. 206) son:

➤ **Logro**

“Se refiere al esfuerzo por desempeñar las tareas difíciles tan bien como sea posible, es aquella motivación personal que nos impulsa a adquirir hábitos, destrezas o habilidades para mejorar nuestro estatus profesional” (Rivera, 2014, pág. 38).

➤ **Reconocimiento**

Es la acción de distinguir a una persona entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio. reconocimiento es un evento muy especial para los empleados, es tener la satisfacción de ver que sus esfuerzos han sido valorados, escuchados y finalmente recompensados con diferentes tipos de premios, tales como dinero, placas o publicidad; saber que el director le felicita o le da algunas palabras de agradecimiento, se convierte en un suceso muy preciado. (Gonzales, 2015, págs. 47-48)

➤ **Trabajo en sí**

Es la actividad laboral, se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo,



entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social. Para que un trabajo se considere como tal legalmente, debe existir un contrato entre el individuo que ofrecerá sus servicios y capacidades a los fines de la institución y la empresa que se beneficiará de dichas capacidades. (Camacho & Romero, 2018, pág. 37)

➤ **Responsabilidad**

Una persona responsable toma decisiones conscientemente y acepta las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos. La responsabilidad es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien. Responsabilidad es la capacidad de dar respuesta de los propios actos. (Canfranc, 2017, pág. 2)

➤ **Crecimiento y ascenso**

Constituyen las oportunidades de crecimiento profesional que se otorgan a los colaboradores que laboran en una organización, que demuestren poseer los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para ocupar un nuevo puesto de trabajo, este movimiento vertical en la estructura de puestos implica asumir nuevas responsabilidades e incremento al salario. (Fernandez, 2011, pág. 4)



2.3.2. Compromiso organizacional.

2.3.3.1 Definición de compromiso organizacional

“Se define como el grado en que un empleado se identifique con una organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella” (Robbins & Judge, 2009, pág. 79).

“El compromiso organizacional es la interacción entre el apego afectivo que un individuo tiene hacia una organización, con los costos percibidos que incurriría al dejar su trabajo y con el sentido de obligación moral del empleado para permanecer en su trabajo”. (Louffat, 2018, pág. 387)

Tabla 2

Definiciones de Compromiso organizacional

AUTOR	DEFINICIONES
Becker (1960)	El compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece con una consistente línea de actuación.
O'Reilly y Chatman (1986)	Vínculo psicológico sentido por una persona hacia una organización, que refleja el grado con el cual el individuo interioriza o adopta características o perspectivas de la organización.
Meyer y Allen (1990)	Estado psicológico que une al individuo con la organización.

Fuente: (Fernández, 2017, pág. 31)



2.3.3.2 *Origen y evolución del concepto compromiso organizacional*

Para Fernández (2017), el origen y evolución del compromiso es el siguiente:

El compromiso organizacional se ha estudiado de forma extensa por la gran importancia que este tiene para las organizaciones y por consiguiente también para las empresas.

Los primeros estudios sobre el compromiso datan de los años 60 del siglo pasado, gracias principalmente a los estudios realizados en el campo de la sociología. Pero más tarde también los economistas y empresarios empezaron a percatarse de la importancia de este concepto y la influencia que podía tener en las empresas.

En un primer momento, su estudio se centró en el compromiso como una señal de la rotación de los trabajadores en la empresa y su influencia en la alta o baja tasa de rotación. Aunque más tarde su interés también se orientó hacia resultados de la organización tales como el desempeño de los empleados, la eficacia, la satisfacción laboral, el absentismo entre otras, al ser considerado como un indicador de estas.

Es necesario establecer que el compromiso y la satisfacción laboral no son lo mismo, ya que el compromiso tiene en consideración a toda la organización y la satisfacción laboral suele hacer referencia al puesto de trabajo y al grupo donde el trabajador desarrolla sus tareas, aunque en muchas ocasiones se tienden a solapar. También debemos destacar que el compromiso del trabajador hacia la empresa no surge de una forma repentina si no que se va gestando poco a poco, con el paso del tiempo.

El compromiso se ve afectado por los periodos de inestabilidad económica ya que las relaciones dentro de la empresa se suelen



deteriorar debido al miedo que tienen los empleados a ser despedidos, como consecuencia de las políticas de recortes que suelen aplicar las organizaciones en estos períodos. Además, también es necesario ver como el compromiso ha ido evolucionando hacia lo que actualmente se entiende por compromiso.

El compromiso organizacional desde que se comenzó a estudiar ha sufrido cambios como pasa con todos los nuevos descubrimientos o estudios. Haciéndonos eco de la publicación de Gallardo y Traidó (2007) donde habla de este fenómeno vamos a proceder a establecer una pequeña evolución. En primer lugar, el compromiso organizacional se estudió desde una perspectiva unidimensional por autores como Porter, Mowday y Streert hacia 1986. Estos autores únicamente reconocen una dimensión dentro del compromiso, la afectiva. Con el paso del tiempo, surgieron otros autores que defendían una perspectiva multidimensional, aunque no se llegaba a un consenso en cuanto al número de dimensiones. En esta vía de las varias dimensiones, los estudios con mayor relevancia han sido los realizados por O'Reilly y Chatman por un lado, y por otro lado, los de Allen y Meyer.

En el caso de O'Reilly y Chatman establecían el compromiso organizativo como un vínculo psicológico entre el trabajador y la organización, pero determinan que la unión entre ambos puede ser de diferentes formas, donde ellos establecen tres formas distintas. En primer lugar, establecen la conformidad que para ellos surge al aceptar actitudes y conductas para conseguir recompensas determinadas. En segundo lugar, tenemos la identificación que aparece cuando el empleado está orgulloso por pertenecer a la organización, aunque no comparte sus valores y objetivos. En último lugar, dan una tercera dimensión denominada interiorización que se origina cuando empresa y trabajador tienen los mismos valores.

Por el lado de Allen y Meyer, también tenemos una división del compromiso en tres partes. Aunque tenemos que destacar que estos



autores pasaron por diferentes concepciones hasta llegar a esta tridimensionalidad. En un primer momento establecieron que el compromiso se dividía en dos, estableciendo así una concepción bidimensional. Esta se componía por un lado por el compromiso afectivo (propuesto inicialmente por Porter, Mowday y Streert) y el compromiso de continuidad. Pero más tarde establecieron una tercera dimensión que denominaron compromiso normativo, estableciendo de esta forma la tridimensionalidad del compromiso. Ha sido esta, la teoría tridimensional de Allen y Meyer, la más aceptada y la más estudiada. (págs. 32-34)

2.3.3.3 Importancia del compromiso organizacional

Betanzos & Paz (2007), manifiesta que la importancia del compromiso organizacional:

Indica que el compromiso organizacional le brinda al empleado estabilidad laboral, próxima jubilación, remuneración económica estable y beneficios sociales. Además, este compromiso organizacional influencia en las actitudes y comportamiento del trabajador como en la disminución del ausentismo y rotación, aceptación de la cultura, los valores y metas organizacionales. (p.24).

2.3.3.4 Características del compromiso organizacional

Según García y Navarra (2007) citado por Cuentas (2016) indica que las características del compromiso organizacional son:

A. El compromiso es una acción:

Comprometerse es crear algo que anteriormente no existía, en el momento en que se contrae un compromiso en un acto creativo, diferente de cualquier razón o racionalización para hacerlo. Esta acción es entre seres humanos permanentemente. Ya sea que nos



comprometemos a encontrarnos con un amigo, a pagar la cuenta, estamos moviéndonos constantemente dentro de una trama de compromiso consistente e inconsciente.

La acción de comprometerse esta siempre conectada con el futuro, con otra acción, acontecimiento o resultado, cuando nos comprometemos estamos diciendo yo soy responsable que algo ocurrirá en el futuro que no ocurriría en ausencia de mi compromiso. El compromiso define la relación entre un futuro que está totalmente determinado por circunstancias históricas y uno que puede ser influenciado, cambiado o creado por los seres humanos.

B. El compromiso no es solo personal:

Cuando nos comprometemos, también estamos creando expectativas en los demás y muchos casos en nuestras promesas tiene un impacto importante y directo en la relación de los demás y cómo perciben su futuro. Los compromisos tienen una particularidad de abrir ciertos futuros y cerrar otros simultáneamente. En este sentido el compromiso es tanto un fenómeno social como una expresión de las elecciones individuales.

C. El compromiso existe en nuestro hablar y escuchar:

El compromiso ocurre en la conversación como una acción lingüística que hace aparecer ciertas condiciones futuras como posibilidades que al ser cumplidas se transforma en una nueva realidad. El poder del compromiso es ser la única acción de la cual son capaces los seres humanos en la cual el futuro y el presente aparecen en el mismo momento. En este sentido tanto pedir como prometer son compromisos a participar en la creación conjunta de un futuro en particular. (págs. 15-16)



2.3.3.5 Dimensiones del compromiso organizacional

Para Allen y Meyer (1990) citado por Louffat (2018) indica que el compromiso organizacional es un constructo tridimensional, es decir, está conformado por 3 dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. (pág. 387)

A. Compromiso afectivo.

“Carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 79)

Para Mowday, Steer y Portes (1979) citado por Fernández (2017) definen este tipo como "la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma" (p.34).

“Compromiso afectivo, en donde los empleados se quedan en sus organizaciones porque quieren quedarse”. (Louffat, 2018, pág. 387)

“El compromiso afectivo es explicado hacia su organización, viéndose identificado e involucrado con esta y disfrutando de su pertenencia a ella. En estas circunstancias, los valores y objetivos organizacionales están alineados con los valores y objetivos personales”. (Louffat, 2018, pág. 388)

Para Meyer y Allen (1991) citado por Anugerah, Fendy & Hadi (2015) los elementos del compromiso afectivo son:



➤ **Emociones:**

Bayona (2000) citado por (Cuentas, 2016) “Son reacciones psicológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar o recuerdo. Es una respuesta inmediata del organismo que le informa al grado de favorabilidad en un estímulo o situación” (p. 20).

➤ **Lealtad:**

Arciniega (2002) citado por (Cuentas, 2016) “La lealtad es una actitud de profundo compromiso de los empleados con la empresa y se manifiesta en las cosas que nuestros subordinados están dispuestos a renunciar o a hacer con sacrificio por el bien de la organización” (p.21).

➤ **Orgullo:**

Para Ledesma (2000) citado por (Otzin, 2015) indica que:

El orgullo es un sentimiento que el trabajador posee al conseguir un mayor status entre sus compañeros, de la misma forma obtendrá el aprecio y consideración de los altos mandos, cuando un trabajador desarrolla bien su trabajo, los altos mandos consideran al trabajador como un empleado que realmente rinde en el trabajo, y ejemplar para los demás trabajadores. (p.10)



➤ **Satisfacción:**

“Se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, surge de la evaluación de sus características”. (Robbins & Judge, 2013, pág. 79)

B. Compromiso de continuidad

“Valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarlo”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 80)

“Compromiso de continuidad, en donde los empleados se quedan en sus organizaciones porque necesitan quedarse”. (Louffat, 2018, pág. 387)

El compromiso de continuidad, el empleado continúa trabajando para su organización porque renunciar implicaría sacrificar las inversiones (e incrementar sus costos) que este ha hecho (por ejemplo, el tiempo y la energía invertidos en dominar un trabajo), sin que estas sean redituadas o transferidas al cambiar de organización. (Louffat, 2018, pág. 388)

Para Meyer y Allen (1991) citado por Anugerah, Fendy & Hadi (2015) los elementos del compromiso de continuidad son:

➤ **Oportunidad:**

“Se denomina oportunidad a toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora de índole económica, social, laboral”. (Definición, 2017)



➤ **Necesidad Económica:**

“Son aquellas necesidades cuya satisfacción requiere la utilización de recursos escasos y la realización de alguna actividad económica” (Castillo, 2008).

➤ **Beneficios:**

“Los beneficios son aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que las empresas ofrecen a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones” (Chiavenato I., 2001, pág. 459)

C. Compromiso normativo

“Obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 80)

“Compromiso normativo, en donde los empleados se quedan en sus organizaciones porque deberían quedarse”. (Louffat, 2018, pág. 387)

El compromiso normativo está influenciado por las experiencias individuales del trabajador antes de incorporarse a la organización (sociabilización familiar y sociabilización cultural), así como después de incorporarse a ella (socialización organizacional). Estas sociabilizaciones familiares, culturales y organizacionales serían la fuente de un sentimiento de obligación moral para el empleado, de continuar trabajando en la organización. (Louffat, 2018, pág. 388)



Para Meyer y Allen (1991) citado por Anugerah, Fendy & Hadi (2015) los elementos del compromiso normativo son:

➤ **Obligación moral:**

“Se desarrollan durante el transcurso la relación laboral un compromiso moral donde los trabajadores reconocen haber recibido ciertos beneficios por parte de su organización que los unen moralmente hacia la misma” (Rodríguez & Betanzos, 2012) citado por (Rimaihuaman & Uchupe, 2019, pág. 28)

➤ **Sentimientos de culpa:**

En este punto se considera las normas aceptadas libre y voluntariamente por las personas de hacer lo correcto, el cual es un sentimiento de creencia y defensa de los principios que en este caso se asumen ante la organización. El no respetar dichos principios originaría un sentimiento de culpa, en cuanto el compromiso normativo es concebido por el trabajador como la actitud de un deber con la organización que brinda un apoyo especial y haberle dado la oportunidad de mejora en algún momento. (Cuentas, 2016, pág. 25)

➤ **Reciprocidad:**

“Es la retribución que tiene una persona hacia una organización, no tiene que ocurrir en el corto plazo. La obligación de corresponder es indefinida en tiempo, cantidad y calidad”. (Cuentas, 2016, pág. 25)



2.4. Marco conceptual.

2.4.1. Actitudes

“La disposición o tendencia a comportarse de cierta forma (como se reacciona) frente a diversas circunstancias”. (Louffat, 2018, pág. 141)

2.4.2. Autoridad

“Es el poder legítimo que proviene de la posición de una persona en la organización formal”. (Amítaí, 1965, pág. 66).

2.4.3. Competencias

“Las competencias puede ser definido como el conjunto integrado de conocimientos, habilidades y actitudes, tanto de las empresas como de los trabajadores de la empresa, y que general valor económico y emocional” (Louffat, 2018, pág. 88).

2.4.4. Comportamiento

“Es la forma en que las personas actúan y se conducen dependiendo de las circunstancias”. (Velazques, 2012, pág. 28)

2.4.5. Dirección

“Función administrativa que sigue a la planeación y la organización. Dinamiza y pone en marcha la empresa. Se relaciona con la administración de las personas y la acción. La dirección necesita comunicación, liderazgo y motivación de las personas”. (Chiavenato I., 2004, pág. 94)

2.4.6. Experiencia

“Trayectoria profesional y laboral enriquecida por la diversidad de responsabilidades, acciones y logros alcanzados en distintos contextos organizacionales y culturales” (Louffat, 2018, pág. 141)



2.4.7. Políticas

“Son reglas establecidas para dirigir funciones y garantizar su desempeño de acuerdo con los objetivos deseados” (Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos, 2014, pág. 102).

2.4.8. Respeto

Capacidad para dar a los otros y a uno mismo un trato digno, franco y tolerante, y comportarse de acuerdo con los valores morales, las buenas costumbres y las buenas prácticas profesionales, y para actuar con seguridad y congruencia entre el decir y el hacer. Implica la capacidad para construir relaciones cálidas y duraderas basadas en una conducta honesta y veraz. (Alles, 2009, pág. 166)

2.4.9. Satisfacción laboral

“Es el involucramiento en el trabajo, el cual mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal”. (Huampa, 2017, pág. 30)

2.4.10. Talento

“Las capacidades naturales o fortalezas innatas de la persona fundamentadas en cualidades o características de personalidad. Estos talentos son lo que marcan el potencial de la persona para proyectarse en una organización” (Louffat, 2018, pág. 141)

2.5. Hipótesis de la investigación.

2.5.1. Hipótesis general.

La motivación se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – Provincia de la Convención – 2020



2.5.2. Hipótesis específica.

H.E.1. Los factores higiénicos se relacionan con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – Provincia de la Convención - 2020.

H.E.2. Los factores motivacionales se relacionan con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – Provincia de la Convención - 2020

2.6. Variables.

2.6.1. Variables

Variable 01: Motivación

Variable 02: Compromiso organizacional

2.6.2. Conceptualización de las variables.

Tabla 3

Conceptualización de la Variable

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
<p>MOTIVACIÓN</p> <p>“Se define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un</p>	<p>Teoría de los Dos factores de la Motivación:</p>	<p>Factores higiénicos:</p> <p>Estos factores se asocian con los sentimientos negativos que el individuo siente respecto al trabajo y se relacionan con el contexto en el cual lo desempeña. Los factores higiénicos son factores extrínsecos, o factores externos al trabajo. Sirven como recompensas para un alto desempeño sólo si la organización</p>



<p>objetivo”. (Robbins & Judge, 2013, pág. 202).</p>	<p>Para Herzberg (1959) citado por (Robbins & Judge, 2013, pág. 205) plantea la teoría de los dos factores, también llamada teoría de la motivación e higiene</p>	<p>reconoce el alto desempeño. (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 139)</p> <hr/> <p>Factores motivacionales:</p> <p>Estos factores se relacionan con los sentimientos positivos que la persona siente respecto al puesto y al contenido del puesto mismo. Estos sentimientos positivos, a su vez, se asocian con las experiencias de la persona respecto a los logros, el reconocimiento y la responsabilidad. Reflejan un logro permanente, más que temporal, en el marco del trabajo. En otras palabras, los motivadores son factores intrínsecos, que se relacionan directamente con el trabajo y en gran parte pertenecen al fuero interno de la persona. (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 139)</p>
<p>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p>Se define como el grado en que un empleado se</p>	<p>Para Allen y Meyer (1990) citado por (Louffat, 2018, pág. 387), indica que el compromiso organizacional es un constructo tridimensional, es decir, está</p>	<p>Compromiso Afectivo:</p> <p>“Carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores”. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, pág. 79)</p> <hr/> <p>Compromiso de Continuidad:</p> <p>“Valor económico que se percibe por permanecer en una</p>



<p>identifique con una organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella” (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, pág. 79)</p>	<p>conformado por 3 dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.</p>	<p>organización comparado con el de dejarlo”. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, pág. 80)</p>
		<p>Compromiso Normativo: “Obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas”. (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, pág. 80)</p>

Fuente: Elaboración propia

2.6.3. Operacionalización de la variable

Tabla 4

Operacionalización de la Variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
MOTIVACIÓN	Factores higiénicos	Política de la empresa Supervisión Condición de trabajo Salario Relaciones con el supervisor Relación con los colegas
	Factores motivacionales	Logro Reconocimiento Trabajo en si Responsabilidad Crecimiento y ascenso
	Compromiso Afectivo	Emociones Lealtad Orgullo



COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Satisfacción
	Compromiso de Continuidad	Oportunidad Necesidad Económica Beneficios
	Compromiso Normativo	Obligación moral Sentimiento de culpa Reciprocidad

Fuente: Elaboración propia.

2.7 Marco institucional

2.7.1. Antecedentes del hospital

Según (Hospital & Quillabamba, 2019) Por el año 1887 es que se produjo una primera epidemia reportada de malaria en la cuenca del río Urubamba (Vilcanota). El año 1897 se produjo una segunda epidemia de malaria a veras de los ríos Urubamba y Yanatile que circundan el Distrito actual de Quellouno, luego en los años 1900, 1916 y 1917 se reportaron nuevos brotes epidémicos en diferentes zonas de la provincia de La Convención, estando los pacientes diseminados en diferentes pisos ecológicos como Ceja de Selva y selva, en estos años no hubo médicos que puedan atender, ni dotación de medicamentos para combatir dichas epidemias, los pobladores tenían que recurrir a la madre naturaleza por medio de dueños de boticas, curanderos, vecinos y curioso que atenuaban dicho mal, empero sobrevenía la muerte. Posteriormente continuaban presentándose nuevos episodios de malaria y fiebre amarilla en todos los confines de la provincia de La Convención.

Existía una comunidad de misioneros Dominicanos quienes regentaban el Centro de Mujeres desde el año 1922, quienes ofrecieron la asistencia de los pacientes con toda la mejor voluntad y la generosidad que les caracterizaba más, como eran muchos los casos que se presentaban, no se daban abasto ni descanso para poder visitar las diferentes casas donde habían estos casos, motivo por el



cual la Orden Religiosa decidió aumentar muchas más seglares, para de esta forma asistir junto con ellas a los dos servicios establecidos en este segundo hospital.

Este hecho engrandeció la fama de las Misioneras Dominicanas con la cual conquistaron a la población convenciana, ya que desarrollaron grandes esfuerzos, abundante trabajo y mucha dedicación. Estas Religiosas alternaban la religión y el trabajo y se consagraron totalmente a esta obra humanitaria desde el 17 de noviembre de 1932, hecho por el cual tomaron posición de estos improvisados hospitales.

El Gobierno Peruano en ese entonces, determinó por intermedio de una Ley aplicar un impuesto a los productos del Valle de La Convención, sobre todo a la coca, y señalar una cantidad determinada proporcionalmente para llevar a cabo el levantamiento de los planos y la construcción de un moderno hospital en la capital de la Provincia de La Convención.

Estos planos, así como los presupuestos fueron en esta ocasión presentados por el Sr. Osvaldo Raez Patiño, para luego empezar con la obra del nuevo hospital en el mes de junio de 1935, habiendo sido terminada su estructura en el mes de julio de 1938, señalándose como fecha de inauguración el día 23 de diciembre de 1938.

2.7.2. Visión

Para el año 2020 el Hospital de Quillabamba será una Institución Líder en la atención de salud integral, consolidándose como centro de referencia de la Región (Nivel II-2) con una infraestructura adecuada, equipos modernos y recursos humanos calificados, implementando procesos de atención innovadores y con calidad. (Hospital & Quillabamba, 2019)

2.7.3. Misión

Somos una institución que brinda atenciones integrales de salud preventivo promocionales, recuperativas especializadas y de rehabilitación de acuerdo a nuestro nivel de complejidad, con eficiencia, oportunidad y calidad contando con personal altamente competente y proactivo que busca el mejoramiento



continuo para lograr el máximo bienestar de la población convenciana y así contribuir el desarrollo humano con inclusión y protección social. (Hospital & Quillabamba, 2019)

2.7.4. Valores

Honestidad, Compromiso con los pacientes, Respeto, Ética profesional, Responsabilidad, Esmero, Trato amable y Oportuno (Hospital & Quillabamba, 2019)

2.7.5. Organigrama

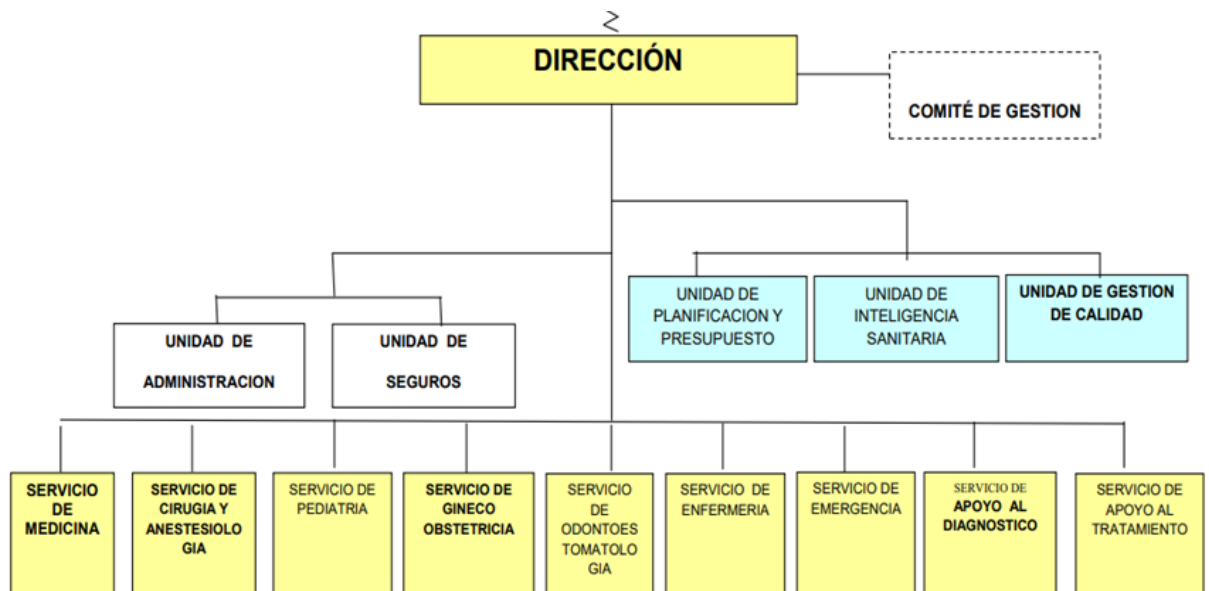


Figura 2. Organigrama del Hospital

Fuente: Hospital Quillabamba. (Hospital & Quillabamba, 2019)



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

La investigación que se desarrolló fue de tipo Básica.

“Investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad”. (Carrasco Diaz, 2013, pág. 43)

3.2 Enfoque de investigación.

La investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo.

“El enfoque cuantitativo, considera la utilización de estadística para la presentación de los resultados con base en la medición numérica y el análisis estadístico”. (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 74)

3.3 Diseño de la investigación.

La investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental.

“Diseños no Experimentales de investigación, son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco Diaz, 2013, pág. 71).

3.4 Alcance de la invitación.

La investigación fue desarrollada con un alcance Descriptivo Correlación.

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Canahuire, Endara, & Morante, 2015, pág. 79)



“Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.
(Hernández & Mendoza, 2018, pág. 109)

3.5 Población y muestra de la investigación.

3.5.1 Población.

La población considerada para la presente investigación estuvo conformada por los 34 colaboradores que trabajan en el área administrativa del Hospital Quillabamba.

- 22 colaboradores nombrados
- 12 colaboradores contratados por CAS

3.5.2 Muestra.

La muestra estuvo constituida por la totalidad de la población, los 34 colaboradores.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1 Técnicas: Se utilizó la encuesta

3.6.2 Instrumento: Se utilizó el Cuestionario

3.7 Procesamiento de datos.

Los datos fueron procesados y analizados utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.0, así mismo se utilizó el software Excell.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar en qué medida la motivación se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019, se aplicó un cuestionario a 34 colaboradores, en el que se consideraron 38 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 5

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Motivación	Factores higiénicos	Políticas	1, 2
		Supervisión	3, 4
		Condiciones de trabajo	5, 6
		Salario	7, 8
		Relaciones con el superior	9, 10
	Factores motivacionales	Relaciones con los colegas	11, 12
		Logro	13
		Reconocimiento	14, 15
		Trabajo en si	16
		Responsabilidad	17
Compromiso organizacional	Afectivo	Crecimiento y ascenso	18, 19
		Emociones	20, 21
		Lealtad	22, 23
		Orgullo	24
	Continuidad	Satisfacción	25, 26
		Oportunidad	27, 28
		Necesidad	29, 30
	Normativo	Beneficio	31, 32, 33
		Obligación	34
		Sentimiento de culpa	35, 36
		Reciprocidad	37, 38

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 6

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Medida		Promedio	Interpretación de la variable	
Motivación	Compromiso organizacional		Motivación	Compromiso organizacional
Nunca	Totalmente en desacuerdo	1.00 – 2.33	Bajo	Bajo
Casi nunca	En desacuerdo			
A veces	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.34 – 3.67	Medio	Medio
Casi siempre	De acuerdo			
Siempre	Totalmente de acuerdo	3.68 – 5.00	Alta	Alto

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que determina en qué medida la motivación se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019, se aplicó la técnica estadística Índice de Consistencia Interna Alpha de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:



Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Motivación	0.807	19
Compromiso organizacional	0.800	19

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.807 para los ítems considerados en la variable motivación y 0.800 para los ítems de la variable compromiso organizacional, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Motivación

4.2.1. Resultados de las dimensiones de la variable motivación

Para describir la motivación del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019. Se consideraron las dimensiones: factores higiénicos y factores motivacionales. Los resultados se presentan a continuación:

A. Factores higiénicos

Tabla 8

Factores higiénicos

	Indicadores												Dimensión	
	Políticas		Supervisión		Condiciones de trabajo		Salario		Relaciones con el superior		Relaciones con los colegas		Factores higiénicos	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	19	36.5%	8	15.4%	20	38.5%	23	44.2%	1	1.9%	3	5.8%	2	3.8%



Medio	20	38.5%	29	55.8%	26	50.0%	23	44.2%	30	57.7%	23	44.2%	39	75.0%
Alto	13	25.0%	15	28.8%	6	11.5%	6	11.5%	21	40.4%	26	50.0%	11	21.2%
Total	52	100%	52	100%	52	100%	52	100%	52	100%	52	100%	52	100%

Fuente: Elaboración propia

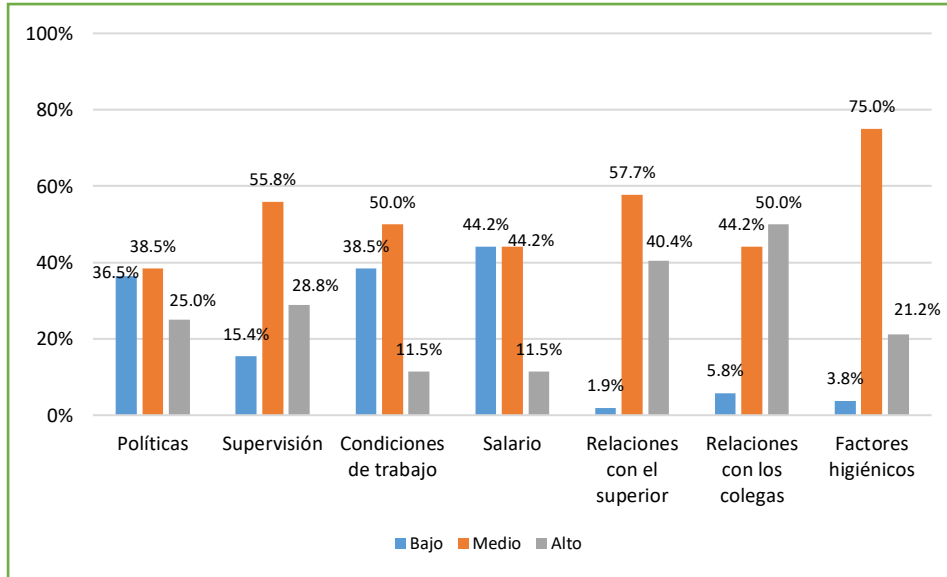


Figura 3. Factores higiénicos

Interpretación y análisis:

- El 38.5% de los encuestados calificó de nivel medio al indicador políticas, el 36.5% lo calificó como bajo y el 25% lo calificó como alto; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, no todos tienen conocimiento sobre las reglas y directrices generales que el hospital posee, así mismo manifiestan que no todas las políticas que el hospital ha implementado son específicas para el personal y al correcto desarrollo de sus actividades.
- El 55.8% de los encuestados calificó de nivel medio al indicador supervisión, el 28.8% lo calificó como alta y el 15.4% lo calificó como baja; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba,



sus jefes inmediatos evalúan la calidad de su trabajo, también brindan retroalimentación y sugerencias para que puedan mejorar su desempeño.

- El 50% de los encuestados califico de nivel medio al indicador condiciones de trabajo, el 38.5% lo califico como bajo y el 11.5% lo califico como alto; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, la distribución física de los ambientes del hospital no es la más óptima, por lo mismo no contribuye a un adecuado desempeño de los colaboradores, así mismo indican que los recursos y equipos de trabajo son insuficientes para que estos puedan desarrollar de la mejor manera sus actividades.
- El 44.2% de los encuestados califico de nivel medio al indicador salario, el otro 44.2% lo califico como bajo y el 11.5% lo califico como alto; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, estos no son remunerados de acuerdo a las actividades que desarrollan y tampoco reciben incentivos como parte de su remuneración cuando logran cumplir las metas y objetivos de la organización.
- El 57.7% de los encuestados califico de nivel medio al indicador relaciones con el superior, el 40.4% lo califico como alto y el 1.9% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, su jefes inmediatos mantienen una relación cordial con sus subordinados, así mismo consideran que los tratan con justicia e igualdad no existiendo diferencias ni favoritismos.
- El 50.0% de los encuestados califico de nivel alto al indicador relaciones con los colegas, el 44.2% lo califico como medio y el 5.8% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, existen adecuadas relaciones entre compañeros, la comunicación que se da en el entorno laboral es asertiva generada y propiciada por parte del hospital.



Interpretación y análisis de la dimensión Factores Higiénicos

- El 75.0% de los encuestados califico de nivel medio la dimensión factores higiénicos, el 21.2% lo califico como alto y el 3.8% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, las políticas que implementa el hospital no todas son específicas para la gestión de los colaboradores; consideran que sus jefes inmediatos en algunas ocasiones acompañan sus actividades y les brindan retroalimentación para un adecuado desempeño; sin embargo consideran que las instalaciones del hospital no son las más adecuadas para que puedan realizar sus actividades, los recursos y equipos de trabajo son insuficientes para que estos puedan desarrollar de la mejor manera sus actividades; así mismo indican que no perciben un salario de acuerdo a las actividades y tareas que realizan, tampoco reciben incentivos por el logro de sus metas; así mismo existe un clima de confianza con sus jefes inmediatos ya que consideran que los tratan con equidad; la relación con sus compañeros está basada en una comunicación asertiva que es propiciada por el hospital.

B. Factores motivacionales

Tabla 9

Factores motivacionales

	Indicadores										Dimensión	
	Logro		Reconocimiento		Trabajo en si		Responsabilidad		Crecimiento y ascenso		Factores motivacionales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	18	34.6%	12	23.1%	21	40.4%	11	21.2%	17	32.7%	11	21.2%
Medio	31	59.6%	33	63.5%	22	42.3%	16	30.8%	32	61.5%	37	71.2%
Alto	3	5.8%	7	13.5%	9	17.3%	25	48.0%	3	5.8%	4	7.6%
Total	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%

Fuente: Elaboración propia

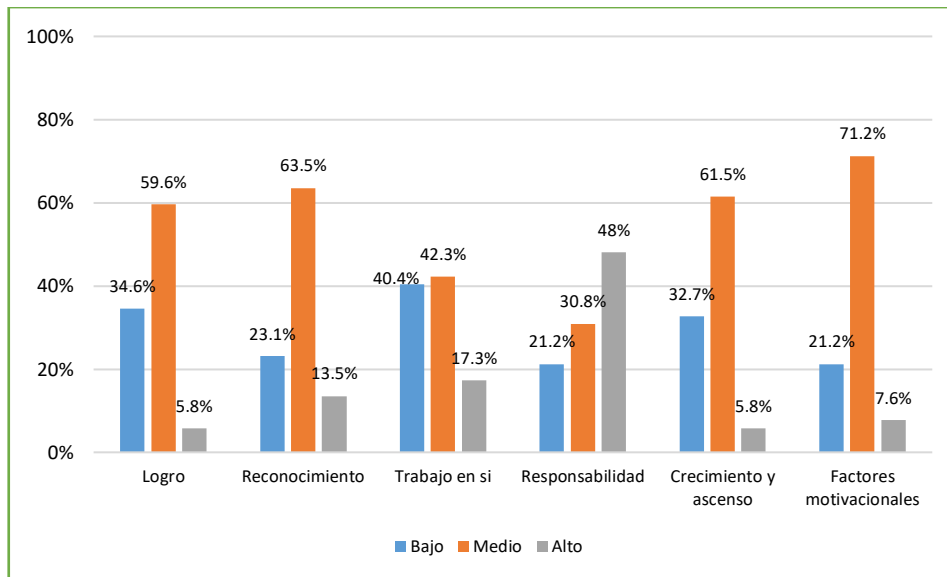


Figura 4. Factores motivacionales

Interpretación y análisis:

- El 59.6% de los encuestados califico de nivel medio al indicador logro, el 34.6% lo califico como bajo y el 5.8% lo califico como alto; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, la institución no propicia para que los colaboradores pueden desarrollar al máximo sus capacidades y lograr sus objetivos.
- El 63.5% de los encuestados califico de nivel medio al indicador reconocimiento, el 23.1% lo califico como bajo y el 13.5% lo califico como alto; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, la institución no expresa su gratitud por la labor desempeñada, así mismo manifiestan que se sienten bien cuando reciben algún tipo de reconocimiento que no es una práctica frecuente por parte del hospital.
- El 42.3% de los encuestados califico de nivel medio al indicador trabajo en sí, el 40.4% lo califico como bajo y el 17.3% lo califico como alto; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, las actividades, las tareas que realizan no son variadas, ni creativas tampoco desafiantes.



- El 48% de los encuestados califico de nivel alto al indicador responsabilidad, el otro 30.8% lo califico como medio y el 21.2% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, asumen las consecuencias de sus decisiones a la hora de realizar las actividades que les encomiendan y responden por ellas ante sus jefes inmediatos.
- El 61.5% de los encuestados califico de nivel medio al indicador crecimiento y ascenso, el 32.7% lo califico como bajo y el 5.8% lo califico como alto; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, las oportunidades de crecimiento profesional son pocas, así mismo indican que el hospital brinca ocasionalmente capacitaciones a los colaboradores para de desarrollo profesional.

Interpretación y análisis de la dimensión Factores Motivacionales

- El 71.2% de los encuestados califico de nivel medio la dimensión factores motivacionales, el 21.2% lo califico como bajo y el 7.6% lo califico como alto; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba; al no existir estímulos para el logro de sus objetivos, el impulso para desarrollar al máximo sus capacidades es casi nulo; la institución no suele distinguir a los colaboradores que demuestra un buen desempeño; las actividades y tareas que realizan no los motiva por ser aburridas, poco creativas y no representan desafíos; las oportunidades de crecimiento profesional son pocas en el hospital, las capacitaciones para mejorar las competencias profesionales se desarrollan de manera ocasionalmente, sin embargo indican que asumen con responsabilidad las decisiones que toman en sus puestos de trabajo y responden por ellas antes sus jefes inmediatos.

4.2.2. Resultados de la variable motivación

Tabla 10

Motivación

f	%
---	---



Bajo	4	7.7%
Medio	42	80.8%
Alto	6	11.5%
Total	52	100.0%

Fuente: Elaboración propia

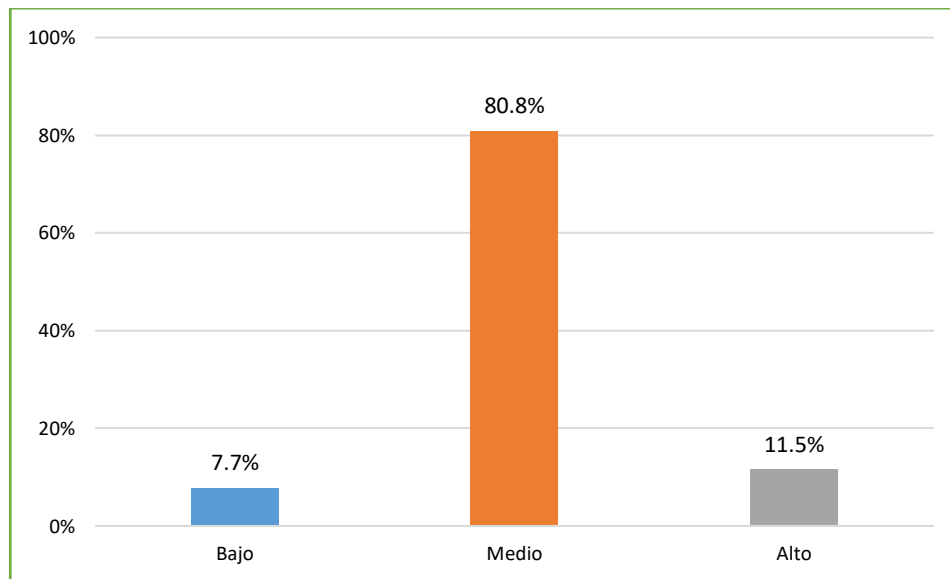


Figura 5. Motivación

Interpretación y análisis:

El 80.8% de los encuestados califico de nivel medio la variable Motivación, el 11.5% lo califico como alto y el 7.7% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba; la institución no los impulsa a alcanzar un nivel de satisfacción que les permita tener un equilibrio entre su vida profesional y laboral; manifiestan que no siempre están direccionados para desarrollar sus actividades, el hospital no siempre los motiva a la consecución de sus metas, así mismo el hospital no pone mucha atención en los factores higiénicos como: los salarios y condiciones laborales y los factores motivacionales como: reconocimiento y crecimiento y ascensos, no se esfuerzan mucho para lograr los objetivos organizacionales.



4.2.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación

Tabla 11

Comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación

	Promedio	Interpretación
Factores higiénicos	3.04	Medio
Factores motivacionales	2.79	Medio
Motivación	2.92	Medio

Fuente: Elaboración propia

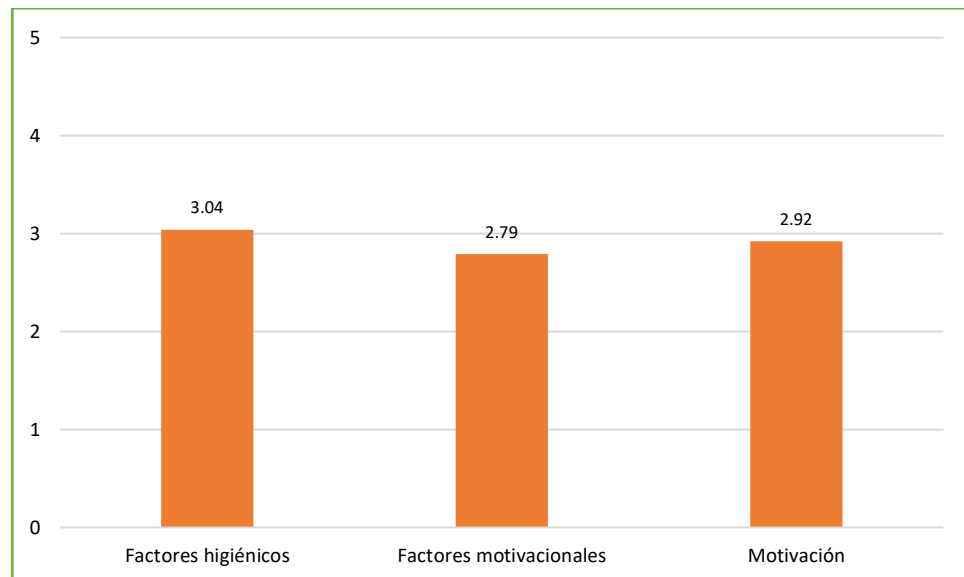


Figura 6. Comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación, se observa que los factores higiénicos tienen un promedio de 3.04 lo cual indica que es de nivel medio; factores motivacionales tienen un promedio de 2.79 lo cual indica que es de nivel medio. Por lo tanto, la Motivación tiene promedio de 2.92 lo cual indica que también es de nivel medio.

La dimensión factores motivacionales es el que tiene el promedio más bajo, los colaboradores consideran que el hospital no reconoce el esfuerzo de sus



colaboradores, pocas veces se ofrecen oportunidades de crecimiento laboral y los puestos han sido diseños de tal forma que son poco creativos y desafiantes.

4.3. Compromiso organizacional

4.3.1. Resultados de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Para describir el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019. Se consideró las dimensiones de: afectivo, continuidad y normativo. Los resultados se presentan a continuación:

A. Compromiso afectivo

Tabla 12

Compromiso afectivo

	Indicadores								Dimensión	
	Emociones		Lealtad		Orgullo		Satisfacción		Compromiso afectivo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	5	9.6%	2	3.8%	0	0.0%
Medio	28	53.8%	40	76.9%	26	50.0%	35	67.4%	39	75.0%
Alto	24	46.2%	12	23.1%	21	40.4%	15	28.8%	13	25.0%
Total	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%

Fuente: Elaboración propia

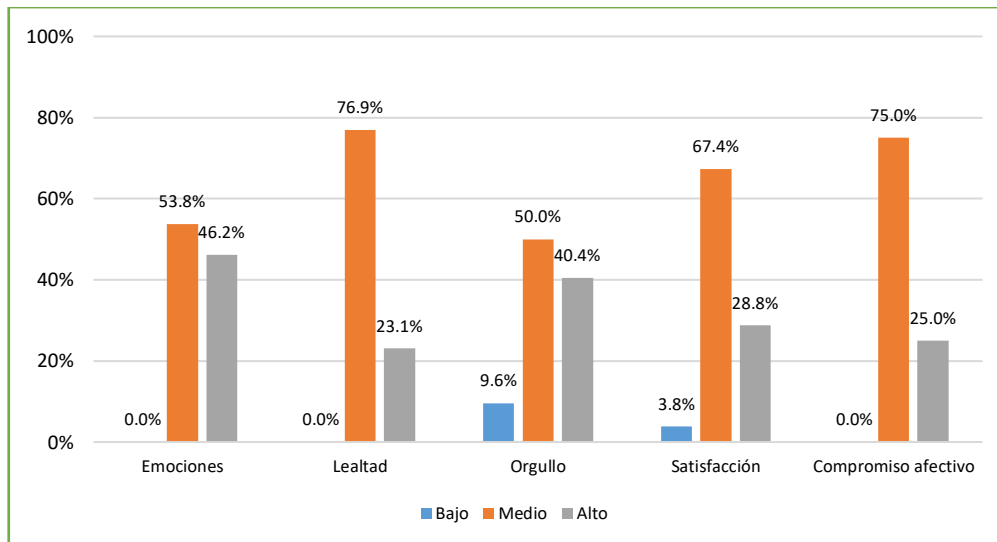


Figura 7. Compromiso afectivo

Interpretación y análisis:

- El 53.8% de los encuestados califico de nivel medio al indicador emociones, el 46.2% lo califico como alto y ninguno lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, sienten un vínculo con el hospital y consideran ser parte de ella.
- El 76.9% de los encuestados califico de nivel medio al indicador lealtad, el 23.1% lo califico como alto y ninguno lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, son discretos con la información que maneja el hospital demostrando su lealtad, sin embargo indican que renunciaran al hospital sin sentir culpa.
- El 50.0% de los encuestados califico de nivel medio al indicador orgullo, el 40.4% lo califico como alto y el 9.6% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, sienten un sentimiento de agrado por ello manifiestan su orgullo por laborar en el hospital.
- El 67.4% de los encuestados califico de nivel medio al indicador satisfacción, el 28.8% lo califico como alto y el 3.8% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado



por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, sienten una sensación positiva hacia el puesto que ocupan, así mismo se consideran felices de laborar en el hospital.

Interpretación y análisis de la dimensión Compromiso afectivo

- El 75.0% de los encuestados califico de nivel medio la dimensión compromiso afectivo, el 25.0% lo califico como alto y ninguno lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba; de alguna manera se sienten identificados e involucrados con el hospital y disfrutan de pertenecer a la organización alineando sus objetivos a los del hospital.

B. Compromiso de continuidad

Tabla 13

Compromiso de continuidad

	Indicadores						Dimensión	
	Oportunidad		Necesidad		Beneficio		Compromiso de continuidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	6	11.5%	1	1.9%	12	23.1%	5	9.7%
Medio	24	46.2%	34	65.4%	37	71.2%	41	78.8%
Alto	22	42.3%	17	32.7%	3	5.8%	6	11.5%
Total	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%

Fuente: Elaboración propia

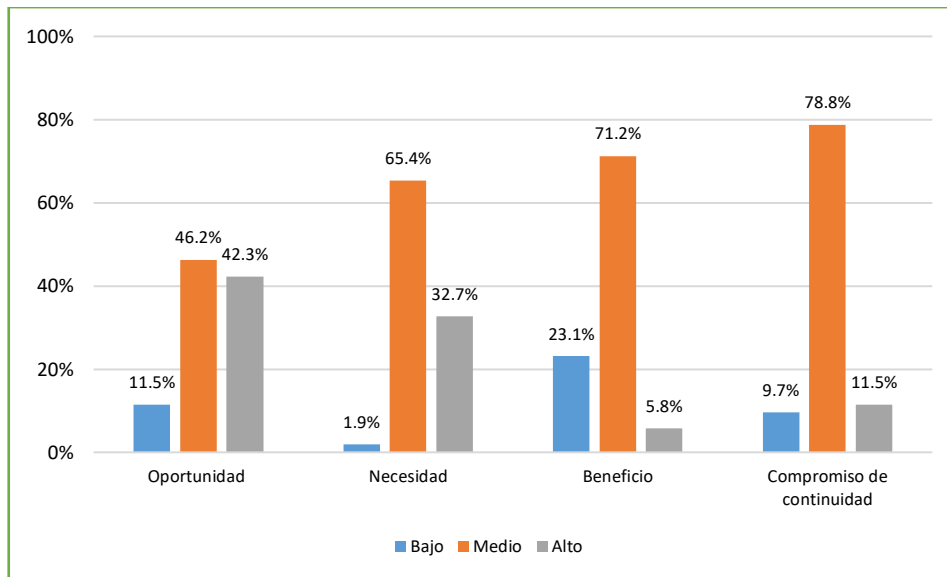


Figura 8. Compromiso de continuidad

Interpretación y análisis:

- El 46.2% de los encuestados califico de nivel medio al indicador oportunidad, el 42.3% lo califico como alto y 11.5% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, se otorga oportunidades de desarrollo profesional pero no a todos, de igual manera consideran que las oportunidades de desarrollo personal es solo para algunos colaboradores.
- El 65.4% de los encuestados califico de nivel medio al indicador necesidad, el 32.7% lo califico como alto y 1.9% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, permanecen en el hospital para satisfacer sus necesidades económicas y lo que perciben como remuneración no está acorde a sus expectativas.
- El 71.2% de los encuestados califico de nivel medio al indicador beneficio, el 5.8% lo califico como alto y el 23.1% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, se otorga beneficios (de ley) por ello permanecen en la organización, sin embargo consideran que son solo beneficios económicos y no otro tipo de beneficios, así mismo consideran que el hospital brinda de alguna manera oportunidades para aprender y crecer en el trabajo.



Interpretación y análisis de la dimensión Compromiso de continuidad

- El 78.8% de los encuestados califico de nivel medio la dimensión compromiso de continuidad, el 11.5% lo califico como alto y 9.7% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba; no perciben una remuneración que satisfaga sus necesidades económicas y expectativas, sin embargo consideran que si renuncian sacrifican algunos beneficios y oportunidades que brinda el hospital a sus colaboradores.

C. Compromiso normativo

Tabla 14

Compromiso normativo

	Indicadores						Dimensión	
	Obligación		Sentimiento de culpa		Reciprocidad		Compromiso normativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	18	34.6%	10	19.2%	2	3.8%	3	5.8%
Medio	16	30.8%	35	67.3%	13	25.0%	43	82.7%
Alto	18	34.6%	7	13.5%	37	71.2%	6	11.5%
Total	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%	52	100.0%

Fuente: Elaboración propia

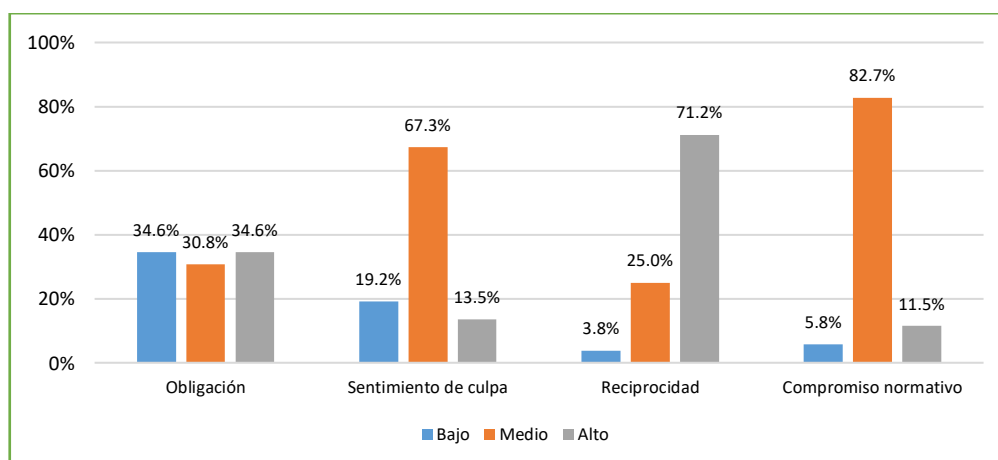


Figura 9. Compromiso normativo



Interpretación y análisis:

- El 34.6% de los encuestados califico de nivel bajo al indicador obligación, el otro 34.6% lo califico como alto y 30.8% lo califico como medio; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, no todos sienten esa voluntad de realizar su trabajo por consideración hacia el hospital.
- El 67.3% de los encuestados califico de nivel medio al indicador sentimiento de culpa, el 13.5% lo califico como alto y 19.2% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, no sienten culpa si renuncian al hospital, tampoco sienten que le deban su realización profesional.
- El 25.0% de los encuestados califico de nivel medio al indicador reciprocidad, el 71.2% lo califico como alto y el 3.8% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, retribuyen al hospital con un buen desempeño en reciprocidad a los oportunidades que les brindan.

Interpretación y análisis de la dimensión Compromiso Normativo

- El 82.7% de los encuestados califico de nivel medio la dimensión compromiso normativo, el 11.5% lo califico como alto y 5.8% lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba; no todos los colaboradores sienten la obligación de permanecer en el hospital por las razones morales o éticas.

4.3.2. Resultados de la variable compromiso organizacional

Tabla 15

Compromiso organizacional

f	%
---	---



Bajo	0	0.0%
Medio	44	84.6%
Alto	8	15.4%
Total	52	100.0%

Fuente: Elaboración propia

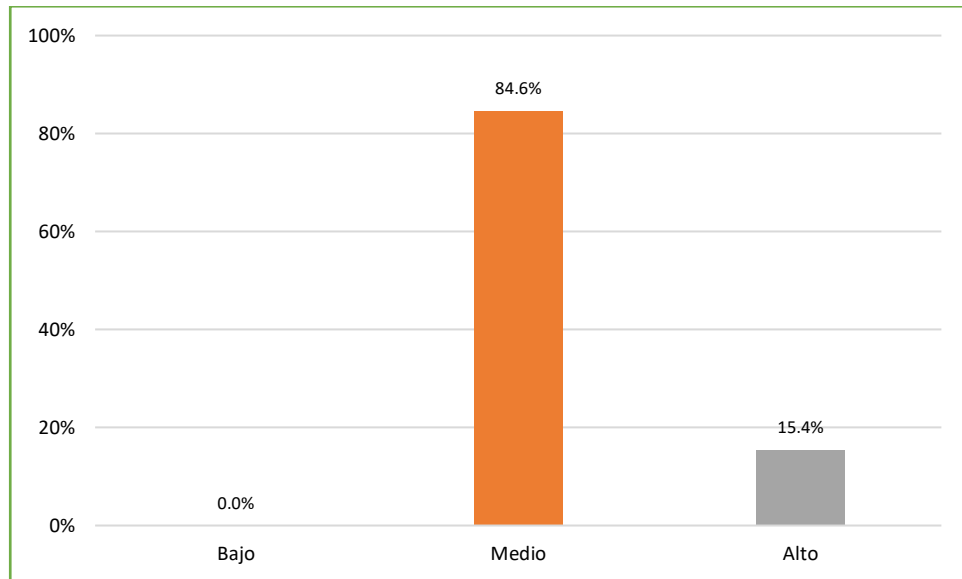


Figura 10. Compromiso organizacional

Interpretación y análisis:

El 84.6% de los encuestados califico de nivel medio al compromiso organizacional, el 15.4% lo califico como alto y ninguno lo califico como bajo; de acuerdo a lo manifestado por el personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba; sienten un apego afectivo e identificación con la organización, consideran ser recíprocos con el hospital al realizar sus actividades de manera adecuada, sin embargo no sienten remordimiento si renunciaran, consideran que lo que perciben como remuneración no satisface sus necesidades ni expectativas.



4.3.3. Comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Tabla 16

Comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación

	Promedio	Interpretación
Compromiso afectivo	3.46	Medio
Compromiso de continuidad	3.15	Medio
Compromiso normativo	3.31	Medio
Compromiso organizacional	3.31	Medio

Fuente: Elaboración propia

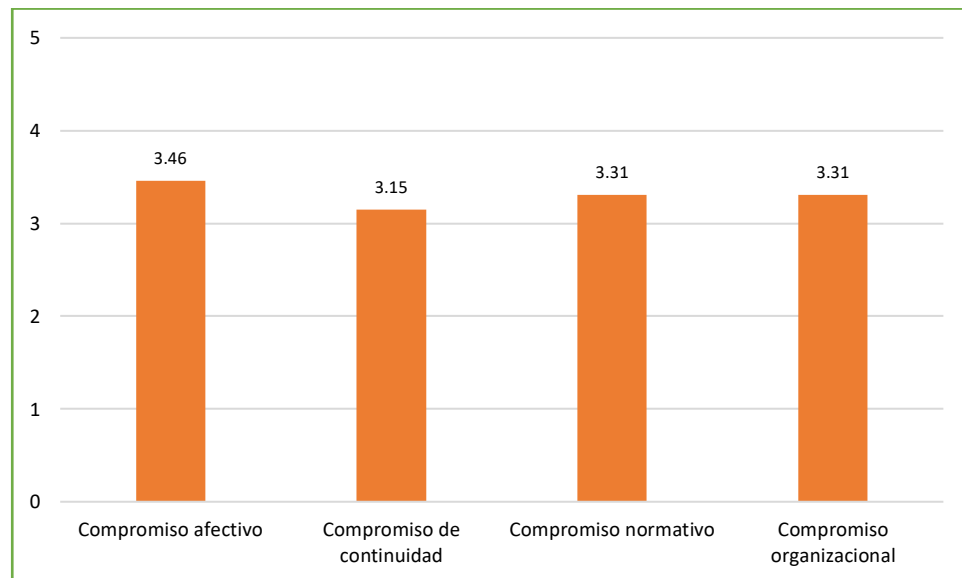


Figura 11. Comparación promedio de las dimensiones de la variable motivación

Interpretación y análisis:

En la comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional, se observa que el compromiso afectivo tiene un promedio de 3.46 lo cual indica que es de nivel medio; el compromiso de continuidad tiene un promedio de 3.15 lo cual indica que es de nivel medio; el compromiso normativo tiene un promedio de 3.31 lo cual indica que es de nivel medio. Por



lo tanto, el Compromiso Organizacional tiene promedio de 3.31 lo cual indica que también es de nivel medio.

La dimensión compromiso de continuidad es el que tiene el promedio más bajo, los colaboradores consideran que la remuneración que perciben no satisface sus necesidades económicas ni sus expectativas, sin embargo considera que sacrificaría algunas oportunidades y beneficios que el hospital le brinda por el tiempo que viene laborando.

4.4. Pruebas de hipótesis

Para determinar en qué medida la motivación se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística Chi cuadrado (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones de la variable motivación con la variable compromiso organizacional, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de -1 a 1 .

Tabla 17

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada



-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez & Campos, 2015)

4.4.1. Resultados para la relación entre las dimensiones de la variable motivación y la variable compromiso organizacional

A. Factores higiénicos y compromiso organizacional

Hipótesis nula: Los factores higiénicos no se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019

Hipótesis alterna: Los factores higiénicos se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019.



Tabla 18

Factores higiénicos y compromiso organizacional

Factores higiénicos	Compromiso organizacional						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bajo	2	3.8%	0	0.0%	2	3.8%	2	3.8%
Medio	38	73.1%	1	1.9%	39	75.0%	38	73.1%
Alto	4	7.7%	7	13.5%	11	21.2%	4	7.7%
Total	44	84.6%	8	15.4%	52	100.0%	44	84.6%
Prueba Chi cuadrado = 24.961						$p = 0.000$		
Correlación de Spearman						$r = 0.655$		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que los factores higiénicos se relacionan con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019, donde la medida de relación mediante la correlación de Spearman es 0.655 que, de acuerdo a la escala de valores presenta una correlación positiva moderada ; Se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, por lo que se afirma que si los factores higiénicos son favorables, el compromiso organizacional será propicio en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba,

B. Factores motivacionales y el compromiso organizacional

Hipótesis nula: Los factores motivacionales no se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019

Hipótesis alterna: Los factores motivacionales se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019.



Tabla 19

Factores motivacionales y compromiso organizacional

Factores motivacionales	Compromiso organizacional						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bajo	11	21.2%	0	0.0%	11	21.2%	11	21.2%
Medio	33	63.5%	4	7.7%	37	71.2%	33	63.5%
Alto	0	0.0%	4	7.7%	4	7.7%	0	0.0%
Total	44	84.6%	8	15.4%	52	100.0%	44	84.6%
Prueba Chi cuadrado = 25.595						$p = 0.000$		
Correlación de Spearman						$r = 0.492$		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que los factores motivacionales se relacionan con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019, donde la medida de relación mediante la correlación de Spearman es 0.492 que muestra una correlación positiva moderada ; se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, por lo que se afirma que si los factores motivacionales son favorables, el compromiso organizacional será propicio en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba.

4.4.2. Resultados para la relación entre la variable motivación la variable compromiso organizacional

Hipótesis nula: La motivación no se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019

Hipótesis alterna: La motivación se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019.



Tabla 20

Motivación y compromiso organizacional

Motivación	Compromiso organizacional						Total	
	Bajo		Medio		Alto		f	%
	f	%	F	%	f	%		
Bajo	0	0.0%	4	7.7%	0	0.0%	4	7.7%
Medio	0	0.0%	38	73.1%	4	7.7%	42	80.8%
Alto	0	0.0%	2	3.8%	4	7.7%	6	11.5%
Total	0	0.0%	44	84.6%	8	15.4%	52	100.0%
Prueba Chi cuadrado = 13.957						$p = 0.001$		
Correlación de Spearman						$r = 0.455$		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

Como $p = 0.000 < 0.05$, en la prueba Chi – cuadrado, se puede afirmar que la motivación se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2019, donde la medida de relación mediante la correlación de Spearman es 0.455, que presenta una relación positiva moderada. Se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, por lo que se afirma que, a mayor motivación, el compromiso organizacional será propicio en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba.



CAPÍTULO V

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación y el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba; los resultados demuestran que como $p=0.001 < 0.005$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre la motivación y el compromiso organizacional en la unidad ejecutora 410, hospital de Quillabamba donde la medida de relación mediante la correlación de Spearman es 0.455; una relación positiva moderada, según la escala de interpretación; a mayor motivación, el compromiso organizacional será propicio.

La motivación alcanzó un nivel medio, con promedio de 2.92; la dimensión de mayor desempeño fue: Factores Higiénicos con promedio 3.04 con nivel medio para los colaboradores; no todas las políticas que implementa el hospital son específicas para la gestión, los jefes inmediatos acompañan sus actividades en algunas ocasiones y les brindan retroalimentación para un adecuado desempeño; las instalaciones del hospital no son las más adecuadas para que puedan realizar sus actividades, los recursos y equipos de trabajo son insuficientes; la dimensión que tuvo el menor desempeño fue: Factores motivacionales con promedio de 2.79. y nivel medio; resultados muestran que, en opinión de los colaboradores, no perciben un salario de acuerdo a las actividades y tareas que realizan, tampoco reciben incentivos por el logro de sus metas; existe un clima de confianza con sus jefes inmediatos ya que consideran que los tratan con equidad; así mismo manifiestan que la relación con sus compañeros está basada en una comunicación asertiva que es propiciada por el hospital, resultados que están relacionados con el compromiso organizacional que alcanzó un nivel medio con promedio de 3.31 donde el compromiso afectivo fue el de mejor desempeño, con promedio 3.46 y un nivel medio; los colaboradores en cierto sentido se sienten identificados e involucrados con el hospital y disfrutan de pertenecer a la organización alineando sus objetivos a los del hospital, por otra parte los resultados del compromiso de continuidad, de menor desempeño, muestran haber alcanzado un nivel medio con promedio de 3.15; los colaboradores consideran que



la remuneración que perciben no satisface sus necesidades económicas ni sus expectativas, sin embargo, sacrificaría algunas oportunidades y beneficios que el hospital le brinda por el tiempo que viene laborando en la Institución.

5.2. Limitaciones del estudio

Para la elaboración de la presente investigación se han debido superar algunas dificultades principalmente referidas a la demora en obtener autorización y alguna resistencia por parte de los colaboradores del hospital de Quillabamba, a quienes se expuso los fines del estudio, luego de lo cual accedieron a responder el cuestionario.

5.3. Comparación con la literatura existente

De acuerdo a Robbins & Jude (2013), el compromiso organizacional “es el grado en que un empleado se identifique con una organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella” (pág. 79), concepto que define una situación ideal en la relación de los trabajadores y su organización, siendo la motivación factor fundamental para este logro y su incidencia en el actuar de los trabajadores. Con miras a la consecución de los objetivos y metas propuestos, más aún tratándose de instituciones como el Hospital de Quillabamba que cumple una labor de servicio a la comunidad donde se realizó la presente investigación al haberse advertido cierta debilidad en el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos.

Romero (2021) en la investigación “Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en la Red de Salud Lambayeque, realizado en la Universidad César Vallejo, el año 2021” refiere haber encontrado “...un nivel moderado de motivación cuyo mayor valor se encontró en el reto que implica el desempeño de su trabajo” en contraste por lo hallado en la presente investigación ;”...al no existir estímulos para el logro de sus objetivos, el impulso para desarrollar al máximo sus capacidades es casi nulo; la institución no suele distinguir a los colaboradores que demuestra un buen desempeño; las actividades y tareas que realizan no los motiva por ser aburridas, poco creativas y no representan desafíos, las oportunidades de crecimiento profesional son pocas en el hospital, las capacitaciones para mejorar las competencias profesionales se desarrollan de manera ocasional, resultados que muestran la importancia de la motivación intrínseca que parte del individuo y su percepción de realización en la organización, en coincidencia con Rimaihuaman & Uchupe (2019) en la investigación:



“Motivación y compromiso organizacional del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba, La Convención - 2019”, quienes concluyen “... el logro que son retos del día a día y el impulso a la superación personal muestra que hay personas que no se encuentran satisfechas, el reconocimiento de igual manera, pues es escaso al cumplimiento de las acciones, el trabajo en sí refleja que existe agrado del personal por lo que hacen y la responsabilidad, que muestra que no se aplica con todo el personal pues son solo unas cuantas personas quienes tienen la libertad de tomar decisiones en el desarrollo de sus funciones, por lo que puede afirmarse que los trabajadores motivados encuentran en el reto del trabajo un estímulo que los compromete y vincula con la institución; de mejorar las políticas organizacionales en el Hospital de Quillabamba en cuanto a la promoción de la iniciativa y logros personales el compromiso organizacional sería fortalecido

Por otra parte, se ha hecho evidente la importancia de los factores higiénicos; es así que Rimaihuaman & Uchupe (2019) refieren “... las condiciones laborales que también muestran muchas falencias, las cuales no están dentro de lo que las personas esperan, evidenciándose falta de higiene en las instalaciones y espacios que cumplan con las condiciones mínimas adecuadas como temperatura, accesos lo cual pone en riesgo la seguridad del personal y finalmente el salario cuyos valores reflejan que no todo el personal se encuentra a gusto con lo que reciben, manifestando que hay puestos que no se pagan acorde al mercado ni a la especialidad del personal. En coincidencia con los resultados de la investigación “... las instalaciones del hospital no son las más adecuadas para que puedan realizar sus actividades, los recursos y equipos de trabajo son insuficientes para que estos puedan desarrollar de la mejor manera sus actividades; así mismo indican que no perciben un salario de acuerdo a las actividades y tareas que realizan, tampoco reciben incentivos por el logro de sus metas; con lo que se puede afirmar que los esfuerzos en ofrecer a los trabajadores mejores condiciones de vida laboral dentro de lo posible, serán reconocidos con un mayor compromiso organizacional, por lo tanto ya no basta con entender los fenómenos de bajo desempeño, las razones de las conductas desviantes, el estrés, la adicción al trabajo, el burnout, el acoso psicológico, la baja motivación, entre otros. Comprender la satisfacción, compromiso, engagement, buen clima de trabajo y la felicidad laboral es una exigencia



actual de la sociedad y sus empresas, consientes ahora de que la evitación y control de lo negativo tiene un impacto menor al de la gestión de lo positivo.

5.4. Implicancias del estudio.

Los resultados de la presente investigación se orientan hacia la promoción de un sólido compromiso organizacional por parte de los trabajadores administrativos que laboran en el Hospital de Quillabamba, así como constituye un aporte para el conocimiento y la profundización en el estudio de las variables, pudiendo servir como antecedente para otras investigaciones similares

Así mismo, durante la ejecución del trabajo de campo se pudo constatar que existen problemas dentro del ambiente laboral que pueden ser motivo de otras investigaciones como la higiene y seguridad laboral y el trabajo en equipo.



CONCLUSIONES

El trabajo de investigación arribó a las siguientes conclusiones:

Primera: En el personal administrativo de la Unidad Ejecutora -410 Hospital de Quillabamba, Provincia de La Convención- Cusco 2020, la motivación presenta un nivel medio con un promedio de 2.92 mientras que el compromiso organizacional presenta un nivel medio con un promedio de 3.31, considerando estos resultados, al 95% de confiabilidad se puede afirmar que existe correlación entre la motivación y el compromiso organizacional con $p=0.000$ se acepta la hipótesis planteada, siendo el grado de relación $r=0.455$, de acuerdo a la escala de valores de Spearman presentan una correlación positiva moderada.

Segunda: Los factores higiénicos presentan un nivel medio con un promedio 3.04, el compromiso organizacional presenta un nivel medio con un promedio de 3.31 en el personal administrativo de la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, de acuerdo al resultado de la prueba Chi- cuadrado en la que se obtuvo $p=0.000<0.05$ siendo el grado de relación $r=0.655$, se acuerdo a la escala de valores de Spearman presentan una correlación positiva moderada; se acepta la hipótesis planteada y se puede afirmar que si los factores higiénicos son favorables, el compromiso organizacional será propicio, es decir que si los colaboradores sienten que las políticas de la organización, la supervisión, las condiciones de trabajo, el salario y las relaciones interpersonales son adecuadas, los colaboradores demostraran su identificación con el hospital y las metas de este y desearán mantener su relación laboral.

Tercero: Los factores motivacionales presentan un nivel medio con un promedio de 2.79, el compromiso organizacional presenta un nivel medio con un promedio de 3.31 en el personal administrativo de la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba, de acuerdo al resultado de la prueba Chi- cuadrado en la que se obtuvo $p=0.000<0.05$ y el grado de relación $r=0.492$, de acuerdo a la escala de valores de Spearman presentan una correlación positiva moderada; se acepta la hipótesis alterna, se puede afirmar que si los factores motivacionales son favorables, el compromiso organizacional será propicio, es decir que si los colaboradores sienten que el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí, la responsabilidad, el crecimiento es adecuado, los colaboradores demostraran su identificación con el hospital y las metas de este y desearán mantener su relación laboral.



RECOMENDACIONES

Al Director, al responsable de la Unidad de Administración del Hospital de Quillabamba, se recomienda:

Primero: Habiéndose demostrado la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional y las debilidades encontradas en opinión de los colaboradores, se recomienda que mediante la Unidad de Administración del hospital de Quillabamba, se proponga un Programa de Motivación que incluya: Políticas generales y específicas relacionadas a la gestión de personal; un plan de acción (estrategias), que garanticen la satisfacción de los colaboradores y una adecuada gestión, con el propósito de fortalecer su compromiso organizacional.

Segundo: En relación a los Factores higiénicos, se recomienda definir políticas específicas para mejorar las condiciones laborales, que deberán ser debidamente comunicadas a los responsables de áreas y a los colaboradores; así mismo, garantizar las más óptimas condiciones de bio seguridad (entrega de equipos de protección personal y otros necesarios para sus actividades); se deberá organizar la distribución y acondicionamiento de los ambientes que deben contar con la iluminación y la ventilación suficientes para la comodidad de los colaboradores y el mejor cumplimiento de las labores; la entrega oportuna y suficiente de materiales de trabajo, el mantenimiento y renovación de los equipos; el establecimiento de un ejercicio de supervisión - acompañamiento constante en un clima de respeto y confianza; establecer un cronograma de horas de trabajo extraordinarias debidamente coordinadas y remuneradas; finalmente fomentar las relaciones interpersonales positivas a través el trabajo en equipo donde prevalezca la buena comunicación y una sana convivencia, para ello se podrá realizar encuentros que estén destinados no sólo a la recreación sino que permita que los colaboradores logren establecer una buena conexión entre ellos mismos y una comunicación afectiva.

Tercero: Los Factores motivacionales se verán desarrollados mediante establecimiento de políticas específicas de reconocimiento al logro en forma de: distinciones, cartas de felicitación, resoluciones y concesión de oportunidades de desarrollo en su especialidad como asistencia a eventos, permisos por capacitación, así como la promoción y ascensos realizados



con transparencia; establecer espacios para la participación de los colaboradores lo que permitirá que sientan que son valorados y que sus opiniones son importantes para el desarrollo de la institución.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2009). *Diccionario de Comportamientos - La Trilogía*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Amítaí, E. (1965). *Organizagdes modernas*. Sao Paulo: : Editora Atlas.
- Anugerah, U., Fendy, S., & Hadi, C. (2015). Rasgo de la personalidad como predictor del compromiso afectivo. *Journal of Social Sciences*,, 13.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trbajadores mexicanos. *Revista de Psicología del trabajo de las organizaciones*, 25.
- Camacho , A., & Romero, M. (2018). *De la estabilidad laboral relativa, ¿a la estabilidad laboral absoluta? Estabilidad laboral reforzada en el empleo*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *Como hacer la tesis universitaria*. Cusco: Colorgraft S.R.L.
- Canfranc, F. (2017). Responsabilidad. *Obra social - Fundación La Caixa*, 2.
- Carrasco Diaz, S. (2013). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: Publicaciones San Marcos.
- Castillo, D. (01 de julio de 2008). *Economia y gestión de las organizaciones*. Obtenido de Economía y gestión de las organizaciones: <http://espaciodeeconomia.blogspot.com/2008/07/necesidades-concepto-y-clasificacin.html>
- Chambi, J. (2018). Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Paucarpata en el año 2018. *Título de Licenciada en Relaciones Industriales*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Chiavenato. (2001). *“Administración de Recursos Humanos”*. 5ª Edición. . Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Santa Fe - Bogota: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introduccion a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a.
- Chiavenato, I. (2014). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planificación Estrategica*. D.F Mexico: Mc Graw Hill.
- Cuentas, R. (2016). Compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Maras Cusco 2016. *Pre Grado*. Universidad Andina del Cusco, Cusci.



- Definición. (23 de enero de 2017). <https://definicion.mx/oportunidad/>. Obtenido de <https://definicion.mx/oportunidad/>: <https://definicion.mx/oportunidad/>
- Fernández, A. (2017). *Compromiso organizacional*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Fernandez, G. (2011). Modelo para el proceso de ascensos del personal administrativo de las instituciones centralizadas del organismo ejecutivo comprendido dentro del sistema de servicio civil de Guatemala. *Licenciado en Administración de Empresas*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Gestion. (01 de julio de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Gestion* .
- Gonzales, E. (2015). Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y asociados. *Pre grado*. Universidad de Montemorelos, Montemorelos.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Hospital, & Quillabamba. (15 de octubre de 2019). <http://www.hospitalquillabamba.gob.pe/>. Obtenido de <http://www.hospitalquillabamba.gob.pe/>: <http://www.hospitalquillabamba.gob.pe/>
- Huampa, E. (2017). *Programa Motivacional para mejorar el nivel de satisfacción laboral en una empresa contratista minera*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Louffat, E. (2018). *Indicadores y Mediciones Aplicados a la Gestión de Personas. Un análisis desde diversas perspectivas*. Peru: Pearson Educacion de Peru, S.A.
- Louffat, E. (2018). *Indicadores y mediciones aplicados a la gestión de personas: Gestión integrada de personas basada en competencias e indicadores*. Lima: Pearson.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo. *Universidad y Sociedad - Scielo*.
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). *Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- Murillo, S. (2004). *Relaciones Humanas*. México: Limusa.
- Otzin, C. (2015). Factores de identificación y orgullo laboral en trabajadores del departamento de seguridad integral en empresa portuaria Quetzal. *pre grado*. Universidad Rafael Landívar, Mexico.
- Perret Erhard, R. (2016). *El Secreto de la Motivacion*. Mexico.



- Rimaihuaman, S., & Uchupe, M. (2019). Motivación y compromiso organizacional del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE San Joaquín de la ciudad de Quillabamba, La Convención 2019. *Título de Licenciado en Administración*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Rivera, G. (2014). La motivación del alumno y su relación con el rendimiento académico. *Maestría*. Universidad pedagógica nacional Francisco Morazán, Tegusigalpa.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.
- Romero, D. (2021). Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores en la Red de Salud Lambayeque. *Grado Académico de Maestra de Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Silveira, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid: Alba Editorial.
- Sum Mazariegos, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. *pre grado*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Uscanga Guevara, T., & García Santillán, A. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. España: Universidad de Málaga.
- Velazques, G. (2012). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Limusa S. A.
- Wayne, M. R. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Werther, W., & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos*. D.F. México: McGraw-Hill.



ANEXOS



ANEXO I

Matriz de consistencia de la investigación.

Título: MOTIVACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EJECUTORA-410 HOSPITAL DE QUILLABAMBA – PROVINCIA DE LA CONVENCION - 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué medida la motivación se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba – 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar en qué medida la motivación relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2020</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La motivación se relaciona con el compromiso organizacional en la Unidad Ejecutora-410 Hospital de Quillabamba –2020.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Motivación</p> <p>Dimensiones</p> <p>Factores Higiénicos</p> <p>Factores motivacionales</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Compromiso organizacional</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Básico.</p> <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.</p> <p>Cuantitativo.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>P.E.1. ¿En qué medida los factores higiénicos se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba – 2020?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>O.E.1. Determinar en qué medida los factores higiénicos se relacionan con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba – 2020.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H.E.1. Los factores higiénicos se relacionan con el compromiso organizacional en la Unidad Ejecutora-410 Hospital de Quillabamba – 2020</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Compromiso afectivo</p> <p>Compromiso de continuidad</p> <p>Compromiso normativo</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.</p> <p>No experimental.</p> <p>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo Correlacional.</p>



<p>P.E.2. ¿En qué medida los factores motivacionales se relaciona con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 Hospital de Quillabamba – 2020?</p>	<p>O.E.2. Determinar en qué medida los factores motivacionales se relacionan con el compromiso organizacional del personal administrativo en la unidad ejecutora 410 hospital de Quillabamba – 2020</p>	<p>H.E.2. Los factores motivacionales se relaciona con el compromiso organizacional en la Unidad Ejecutora-410 Hospital de Quillabamba –2020.</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>34 Colaboradores administrativos del Hospital Quillabamba .</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Encuesta y cuestionario.</p> <p>PROCESAMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Excel, SPSS</p>
--	--	--	--



ANEXO II

Matriz del instrumento para la recolección de datos

Título: MOTIVACIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EJECUTORA-410 HOSPITAL DE QUILLABAMBA – PROVINCIA DE LA CONVENCION - 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	N° ITEM	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
	FACTORES HIGIENCIAS	Políticas	5.41	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los colaboradores tienen conocimiento sobre las políticas y normas generales del hospital. 2. El hospital cuenta con políticas específicas de personal para el desarrollo correcto de sus actividades. 	<p>Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</p>
		Supervisión	5.41	2	<ol style="list-style-type: none"> 3. Los jefes inmediatos evalúan la calidad del trabajo de sus subordinados. 4. Los colaboradores reciben retroalimentación y sugerencias de sus jefes inmediatos para mejorar su trabajo. 	
		Condiciones de trabajo	5.41	2	<ol style="list-style-type: none"> 5. La distribución física de los ambientes del hospital favorece al desempeño de los colaboradores. 6. El hospital brinda los recursos y equipos de trabajo necesarios para el desarrollo de las actividades. 	
		Salario	5.41	2	<ol style="list-style-type: none"> 7. El hospital remunera a los colaboradores de acuerdo a las actividades que realizan. 8. El hospital brinda incentivos como parte de su remuneración a los colaboradores cuando logran sus metas. 	



		Relaciones con el superior	5.41	2	9. Los colaboradores y sus jefes inmediatos mantienen una relación cordial. 10. Los jefes inmediatos tratan a los colaboradores con igualdad y justicia.	
		Relaciones con los colegas	5.41	2	11. El hospital propicia las buenas relaciones entre los colaboradores. 12. El hospital propicia una comunicación adecuada en el entorno laboral.	
	FACTORES MOTIVACIONALES	Logro	2.7	1	13. El hospital propicia que los colaboradores desarrollen al máximo sus capacidades para el logro de sus objetivos.	
		Reconocimiento	5.41	2	14. El hospital reconoce la labor desempeñada por los colaboradores. 15. Los colaboradores se sienten bien cuando reciben algún tipo de reconocimiento por parte del hospital.	
		Trabajo en si	2.7	1	16. Los puestos de trabajo brindan a los colaboradores tareas variadas, creativas y desafiantes.	
		Responsabilidad	2.7	1	17. Los colaboradores asumen con responsabilidad las tareas encomendadas por el hospital.	
		Crecimiento y ascenso	5.41	2	18. El hospital brinda a sus colaboradores oportunidades de promoción y ascenso. 19. El hospital brinda formación/capacitación necesaria para desarrollar a sus colaboradores.	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	APECTIVO	Emociones	5.41	2	20. Los colaboradores se sienten emocionalmente vinculados con el hospital.	Totalmente en desacuerdo



		Lealtad	5.41	2	<p>21. Los colaboradores se sienten como parte de la familia del hospital.</p> <p>22. Los colaboradores consideran importante mantener discreción en cuanto a la información del hospital.</p> <p>23. Los colaboradores se sentirían culpables si renunciara al hospital teniendo en cuenta lo que me ha brindado.</p>	<p>En desacuerdo</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>De acuerdo</p> <p>Totalmente de acuerdo</p>
		Orgullo	2.7	1	<p>24. Los colaboradores siente orgullosos de decirles a otros que son parte del hospital.</p>	
		Satisfacción	5.41	2	<p>25. Los colaboradores se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo que ocupan en el hospital.</p> <p>26. Los colaboradores se siente felices de trabajar en el hospital.</p>	
	CONTINUIDAD	Oportunidad	5.41	2	<p>27. Los colaboradores consideran que el hospital otorga posibilidad de desarrollo profesional.</p> <p>28. Los colaboradores consideran que el hospital otorga posibilidades de desarrollo personal.</p>	
	Necesidad económica	5.41	2	<p>29. Los colaboradores permanecen en el hospital por necesidad económica.</p> <p>30. Los colaboradores consideran que la remuneración que perciben es acorde a sus expectativas.</p>		
	Beneficio	5.41	3	<p>31. Los colaboradores permanecen en el hospital por los beneficios económicos que le brinda.</p> <p>32. Los colaboradores reciben otros tipos de beneficios que no sean económicos.</p>		



	NORMATIVO				33. El hospital brinda a los colaboradores oportunidad de aprender y crecer en el trabajo	
		Obligación moral	2.7	1	34. Los colaboradores se mantienen en el hospital porque siente una obligación moral hacia la institución.	
		Sentimiento de culpa	5.41	2	35. Los colaboradores se sienten culpables si renuncian al hospital en este momento. 36. Los colaboradores sienten que le deben mucho al hospital por su desarrollo profesional.	
		Reciprocidad	5.41	2	37. Los colaboradores se sienten agradecidos por la oportunidad que le brinda el hospital. 38. Los colaboradores realizan sus actividades demostrando un buen desempeño.	
			100	38		

FUENTE: Elaboración propia.



Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Medida		Valor
Motivación	Compromiso organizacional	
Nunca	Totalmente en desacuerdo	1
Casi nunca	En desacuerdo	2
A veces	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Casi siempre	De acuerdo	4
Siempre	Totalmente de acuerdo	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{3} = 1.33$

Construcción de la Baremación:

Medida		Promedio	Interpretación de la variable	
Motivación	Compromiso organizacional		Motivación	Compromiso organizacional
Nunca	Totalmente en desacuerdo	1.00 – 2.33	Bajo	Bajo
Casi nunca	En desacuerdo	2.34 – 3.67	Medio	Medio
A veces	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.68 – 5.00	Alto	Alto
Casi siempre	De acuerdo			
Siempre	Totalmente de acuerdo			



Resultados de los ítems del cuestionario para la variable motivación

Dimensión	Indicador	Ítems		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Factores higiénicos	Políticas	P1 Los colaboradores tienen conocimiento sobre las políticas y normas generales del hospital	f	15	11	12	5	9
			%	28.8%	21.2%	23.1%	9.6%	17.3%
	P2 El hospital cuenta con políticas específicas de personal para el desarrollo correcto de sus actividades	f	5	13	20	9	5	
		%	9.6%	25.0%	38.5%	17.3%	9.6%	
	Supervisión	P3 Los jefes inmediatos evalúan la calidad del trabajo de sus subordinados	f	4	5	24	14	5
			%	7.7%	9.6%	46.2%	26.9%	9.6%
	P4 Los colaboradores reciben retroalimentación y sugerencias de sus jefes inmediatos para mejorar su trabajo	f	2	5	31	7	7	
		%	3.8%	9.6%	59.6%	13.5%	13.5%	
	Condiciones de trabajo	P5 La distribución física de los ambientes del hospital favorece al desempeño de los colaboradores	f	16	17	13	4	2
			%	30.8%	32.7%	25.0%	7.7%	3.8%
	P6 El hospital brinda los recursos y equipos de trabajo necesarios para el desarrollo de las actividades	f	11	8	13	13	7	
		%	21.2%	15.4%	25.0%	25.0%	13.5%	
	Salario	P7 El hospital remunera a los colaboradores de acuerdo a las actividades que realizan	f	5	11	22	10	4
			%	9.6%	21.2%	42.3%	19.2%	7.7%
	P8 El hospital brinda incentivos como parte de su remuneración a los colaboradores cuando logran sus metas	f	19	11	12	10	0	
		%	36.5%	21.2%	23.1%	19.2%	0.0%	
	Relaciones con el superior	P9 Los colaboradores y sus jefes inmediatos mantienen una relación cordial	f	1	2	24	19	6
%			1.9%	3.8%	46.2%	36.5%	11.5%	
P10 Los jefes inmediatos tratan a los colaboradores con igualdad y justicia	f	2	2	25	22	1		
	%	3.8%	3.8%	48.1%	42.3%	1.9%		
Relaciones con los colegas	P11 El hospital propicia las buenas relaciones entre los colaboradores	f	1	2	23	15	11	
		%	1.9%	3.8%	44.2%	28.8%	21.2%	
P12 El hospital propicia una comunicación adecuada en el entorno laboral	f	2	2	21	18	9		
	%	3.8%	3.8%	40.4%	34.6%	17.3%		
Factores motivacionales	Logro	P13 El hospital propicio que los colaboradores desarrollen al máximo sus capacidades para el logro de sus objetivos	f	5	12	31	4	0
			%	9.6%	23.1%	59.6%	7.7%	0.0%
	Reconocimiento	P14 El hospital reconoce la labor desempeñada por los colaboradores	f	5	16	25	5	1
			%	9.6%	30.8%	48.1%	9.6%	1.9%
	P15 Los colaboradores se sienten bien cuando reciben algún tipo de reconocimiento por parte del hospital	f	7	5	23	14	3	
		%	13.5%	9.6%	44.2%	26.9%	5.8%	
	Trabajo en si	P16 Los puestos de trabajo brindan a los colaboradores tareas variadas, creativas y desafiantes	f	6	14	22	8	2
			%	11.5%	26.9%	42.3%	15.4%	3.8%
	Responsabilidad	P17	f	6	5	16	11	14



			Los colaboradores asumen con responsabilidad las tareas encomendadas por el hospital	%	11.5%	9.6%	30.8%	21.2%	26.9%
Crecimiento y ascenso	P18		El hospital brinda a sus colaboradores oportunidades de promoción y ascenso	f	8	14	24	6	0
				%	15.4%	26.9%	46.2%	11.5%	0.0%
	P19		El hospital brinda formación/capacitación necesaria para desarrollar a sus colaboradores	f	1	14	33	4	0
				%	1.9%	26.9%	63.5%	7.7%	0.0%

Resultados de los ítems del cuestionario para la variable compromiso organizacional

Dimensión	Indicador	Ítems			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Compromiso afectivo	Emociones	P20	Los colaboradores se sienten emocionalmente vinculados con el hospital	f	2	1	17	30	2
				%	3.8%	1.9%	32.7%	57.7%	3.8%
		P21	Los colaboradores se sienten como parte de la familia del hospital	f	0	0	24	18	10
				%	0.0%	0.0%	46.2%	34.6%	19.2%
	Lealtad	P22	Los colaboradores consideran importante mantener discreción en cuanto a la información del hospital	f	0	2	13	21	16
				%	0.0%	3.8%	25.0%	40.4%	30.8%
		P23	Los colaboradores se sentirían culpables si renunciara al hospital teniendo en cuenta lo que me ha brindado	f	12	17	4	14	5
				%	23.1%	32.7%	7.7%	26.9%	9.6%
	Orgullo	P24	Los colaboradores sienten orgullosos de decirles a otros que son parte del hospital	f	0	5	26	9	12
				%	0.0%	9.6%	50.0%	17.3%	23.1%
	Satisfacción	P25	Los colaboradores se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo que ocupan en el hospital	f	2	0	27	19	4
				%	3.8%	0.0%	51.9%	36.5%	7.7%
P26		Los colaboradores se sienten felices de trabajar en el hospital	f	2	6	22	17	5	
			%	3.8%	11.5%	42.3%	32.7%	9.6%	
Compromiso de continuidad	Oportunidad	P27	Los colaboradores consideran que el hospital otorga posibilidad de desarrollo profesional	f	2	6	21	21	2
				%	3.8%	11.5%	40.4%	40.4%	3.8%
		P28	Los colaboradores consideran que el hospital otorga posibilidades de desarrollo personal	f	2	8	16	19	7
				%	3.8%	15.4%	30.8%	36.5%	13.5%
	Necesidad	P29	Los colaboradores permanecen en el hospital por necesidad económica	f	4	2	2	29	15
				%	7.7%	3.8%	3.8%	55.8%	28.8%
		P30	Los colaboradores consideran que la remuneración que	f	6	14	18	9	5
				%	11.5%	26.9%	34.6%	17.3%	9.6%



			perciben es acorde a sus expectativas						
	Beneficio	P31	Los colaboradores permanecen en el hospital por los beneficios económicos que le brinda	f	2	10	19	17	4
			%	3.8%	19.2%	36.5%	32.7%	7.7%	
		P32	Los colaboradores reciben otros tipos de beneficios que no sean económicos	f	22	15	3	11	1
			%	42.3%	28.8%	5.8%	21.2%	1.9%	
		P33	El hospital brinda a los colaboradores oportunidad de aprender y crecer en el trabajo	f	8	4	19	12	9
				%	15.4%	7.7%	36.5%	23.1%	17.3%
Compromiso normativo	Obligación	P34	Los colaboradores se mantienen en el hospital porque siente una obligación moral hacia la institución	f	4	14	16	15	3
				%	7.7%	26.9%	30.8%	28.8%	5.8%
	Sentimiento de culpa	P35	Los colaboradores se sienten culpables si renuncia al hospital en este momento	f	8	14	18	9	3
				%	15.4%	26.9%	34.6%	17.3%	5.8%
		P36	Los colaboradores sienten que le deben mucho al hospital por su desarrollo profesional	f	3	9	26	11	3
				%	5.8%	17.3%	50.0%	21.2%	5.8%
	Reciprocidad	P37	Los colaboradores se sienten agradecidos por la oportunidad que le brinda el hospital	f	1	5	10	26	10
				%	1.9%	9.6%	19.2%	50.0%	19.2%
		P38	Los colaboradores realizan sus actividades demostrando un buen desempeño	f	2	0	7	26	17
				%	3.8%	0.0%	13.5%	50.0%	32.7%