



**Universidad Andina del Cusco**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Profesional de Psicología**



**Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Centro**

**Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019.**

**Tesis presentada por:**

**Bach. Marianela Escalante Miranda**

**Para optar el título profesional de psicóloga**

**Asesor:**

**Dr. Gareth del Castillo Estrada**

**Cusco – 2022**



## AGRADECIMIENTOS

Mi eterno agradecimiento a Dios y a la Virgen por la fortaleza que me otorgan en cada momento de la vida.

A la Universidad Andina del Cusco, por la oportunidad de superarme profesionalmente todos los días y cada docente que compartió sus conocimientos y experiencia diariamente durante todo mi tiempo de estudio, ayudándome llegar a mi meta y aspiración profesional.

A mis padres a quienes admiro, ellos con amor, paciencia y comprensión estuvieron acompañándome a lo largo de este proceso dándome su apoyo e impulsándome para poder superarme.

Y a mí asesor Dr. Gareth del Castillo, por su apoyo metodológico y moral, brindado durante todo el desarrollo de la investigación, posibilitando que este trabajo se realice.



## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y permitirme cumplir mis metas,  
guiándome en todo momento.

A mi madre Marianela quien me apoyo día a día durante el  
desarrollo de la investigación.

A mi padre Jorge Luis por impulsarme a ser una persona con  
valores necesarios para tener una vida feliz.

Y de manera muy especial a mis abuelas América y Carmela,  
quienes desde donde estén, me cuidan y celebran conmigo cada  
meta alcanzada.



## RESUMEN

La presente investigación intitulada motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019, tuvo por objetivo identificar y describir la relación entre el tipo de motivación y el nivel de compromiso organizacional. El alcance de esta investigación es descriptivo correlacional y es de diseño no experimental –transversal. La población y muestra estuvo integrada por 60 trabajadores a los que se les aplicó, la Escala de Motivación M-L 1996 y la Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen. El análisis de resultados se realizó a través del paquete estadístico SPSS 23. De los resultados se determinó que, se afirma que existe relación entre tipo de motivación y el nivel de compromiso organizacional. Por lo que se puede concluir, que, a mayor motivación mayor compromiso organizacional.

Palabras clave: motivación y compromiso organizacional.

## ABSTRACT

The present research entitled Motivation and organizational commitment in the collaborators of the Metropolitan Medical Center EsSalud Cusco, 2019, aimed to identify and describe the relationship between the type of motivation and the level of organizational commitment. The scope of this research is descriptive correlational and is non experimental - transversal design. The population and sample was composed of 60 collaborators to whom it is applied, the Motivation Scale M-L 1996 and the Organizational Commitment Scale Meyer and Allen. The analysis of the results was carried out through the statistical package SPSS 23. From



the results, it was determined that there is a relationship between the type of motivation and the level of organizational commitment. So it can be concluded, that the greater the motivation the greater the organizational commitment.

Keywords: motivation and organizational commitment.



## Índice

AGRADECIMIENTOS .....	i
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT .....	iii
Capítulo 1 .....	1
Introducción.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	6
1.2.1 Problema general .....	6
1.2.2 Problemas específicos .....	6
1.3 Justificación .....	6
1.3.1 Conveniencia.....	6
1.3.2 Relevancia social .....	7
1.3.3 Implicancias prácticas .....	7
1.3.4 Valor teórico .....	7
1.3.5 Utilidad metodológica .....	7
1.4 Objetivos de la investigación .....	8
1.4.1 Objetivo general .....	8
1.4.2 Objetivos específicos .....	8
1.5 Delimitación del estudio .....	8
1.5.1 Delimitación espacial.....	8
1.5.2 Delimitación temporal.....	8
1.6 Aspecto ético.....	8
Capítulo 2 .....	10



Marco teórico.....	10
2.1 Antecedentes del estudio .....	10
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	10
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	11
2.1.3 Antecedentes locales:.....	12
2.2 Bases teóricas.....	14
2.2.1 Motivación.....	14
2.2.1.1 Definición .....	14
2.2.1.2 Teoría de existencia, relación y crecimiento (E.R.G) .....	15
2.2.1.3 Teoría de las expectativas de Vroom .....	16
2.2.1.4 Teoría de la atribución.....	16
2.2.1.5 Teoría de la motivación de McClelland .....	17
2.2.2 Compromiso organizacional.....	17
2.2.2.1 Definición .....	17
2.2.2.2 Teoría de Meyer & Allen.....	18
2.2.2.3 Teoría de Mathiue y Zajac .....	19
2.2.2.4 Teoría integradora .....	19
2.3 Definición de términos básicos.....	19
2.3.1 Motivación.....	19
2.3.2 Motivación de afiliación.....	19
2.3.3 Motivación de poder.....	20
2.3.4 Motivación de logro .....	20
2.3.5 Compromiso organizacional .....	20
2.3.6 Compromiso organizacional afectivo.....	20
2.3.7 Compromiso organizacional de continuidad .....	20
2.3.8 Compromiso organizacional normativo .....	21



2.4	Hipótesis .....	21
2.4.1	Hipótesis general .....	21
2.5	Variables .....	21
2.5.1	Identificación de variables .....	21
2.5.2	Operacionalización de variables .....	21
2.6	Marco conceptual .....	25
2.6.1	Motivación .....	25
2.6.2	Motivación de afiliación .....	25
2.6.3	Motivación de poder .....	25
2.6.4	Motivación de logro .....	25
2.6.5	Compromiso organizacional .....	25
2.6.6	Compromiso organizacional afectivo .....	26
2.6.7	Compromiso organizacional de continuidad .....	26
2.6.8	Compromiso organizacional normativo .....	26
Capítulo 3	.....	27
Metodología	.....	27
3.1	Alcance del Estudio .....	27
3.2	Diseño de Investigación .....	27
3.3	Población .....	287
3.4	Tipificación .....	28
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	28
3.5.1	Técnicas .....	28
3.5.2	Instrumentos .....	28
3.6	Validez y Confiabilidad de Instrumentos .....	29
3.7	Plan de Análisis de Datos .....	30
Capítulo 4	.....	31





Resultados de la investigación.....	31
4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos.....	31
4.2 Resultados respecto al objetivo general .....	39
Capítulo 5.....	42
Discusión.....	42
5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos .....	42
5.2 Limitaciones del estudio .....	44
5.3 Comparación crítica con la literatura existente.....	45
5.4 Implicancias del estudio .....	47
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS .....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	61
MATRIZ DE INSTRUMENTOS.....	66
CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	68

### Índice de tablas

Tabla 1.....	22
Tabla 2.....	27
Tabla 3.....	28
Tabla 4.....	29
Tabla 5.....	30
Tabla 6.....	32
Tabla 7.....	33
Tabla 8.....	34
Tabla 9.....	36
Tabla 10.....	37
Tabla 11.....	39
Tabla 12.....	40
Tabla 13.....	41
Tabla 14.....	61
Tabla 15.....	66



## Índice de figuras

Figura 1. Motivación predominante en la población .....	32
Figura 2. Niveles de compromiso organizacional en la población .....	33
Figura 3. Tipo de motivación predominante en la población asistencial y administrativa .....	35
Figura 4. Nivel de compromiso organizacional en la población asistencial y administrativa .....	36
Figura 5. Tipo de motivación predominante en mujeres y varones .....	37
Figura 6. Nivel de compromiso organizacional en mujeres y varones .....	39



## Capítulo 1

### Introducción

#### 1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad el capital humano es más reconocido y valorado en las organizaciones por ello, es importante considerar en una empresa todas las variables psicológicas que reflejan los trabajadores como las emociones y los sentimientos que los llevan a tener ciertas conductas y comportamiento en la organización porque estas son influencia directa para cada organización. El aspecto psicológico de cada trabajador afecta la calidad del servicio o producto brindado, volviéndose un factor importante de evaluar y buscar mejorar en beneficio de la organización, del trabajador y del cliente.

Para Soberanes, L & de la Fuente, A (2009) la fortaleza principal de una organización que es exitosa, son los trabajadores y la filosofía de trabajo donde los valores humanos son el pilar de la cultura organizacional. Lo que nos lleva a pensar que una organización exitosa es aquella que toma en cuenta como recurso más importante a su trabajador, y si este es el recurso más importante la organización debe mantenerlo dentro de ella, todo el tiempo posible es ahí donde las dos variables juegan un rol importante el compromiso organizacional y la motivación.



Al respecto, una encuesta realizada por Supera en Perú (citado por el diario Gestión, 2013), se muestra que un poco más de la mitad de los trabajadores no se encuentran felices en su lugar de trabajo. También se evidencia que el 45% de la población evaluada es infeliz en su lugar de labores y la mayor parte mencionó que se debe a dificultades asociadas con el clima laboral. Además, el 52% dice que sus opiniones e ideas no son valoradas en la empresa; por otro lado, el 7% considera muy valoradas sus propuestas. Además, podemos ver que el 41% de empleados menciona que es bajo el apoyo con el que cuentan, mientras que el 28% lo identifica como bueno y el 21% como excelente.

Gracias a este estudio, se pudo conocer la manera de motivar a los trabajadores, siendo un mayor reconocimiento el que más destacó (52%), después “las capacitaciones de manera continua” (49%), además de “una mejor comunicación” (48%). Un factor importante fue el mejor trato y la consideración de un aumento de salario, para que los trabajadores sean más productivos.

En Perú, un reportaje del diario El Comercio, en 2009 menciona que un 78% de colaboradores menciona que sufre de estrés y cuadros de ansiedad debido a las actividades laborales que ejecuta, y que esto altera su motivación para realizar sus actividades y por ende su desempeño laboral.

En una investigación hecha por Páez (2013) con una muestra de 55 enfermeras que trabajan en diferentes servicios de un hospital regional en el Perú se da a conocer que el ambiente físico, permite un mejor desempeño que favorece la satisfacción. Con estos datos podemos entender que el ambiente físico es un factor importante en la satisfacción del trabajador y por ende en la motivación.

Por otro lado, Ruíz, en 2013, sustenta que el compromiso organizacional se constituye en uno de los factores más relevantes en la organización, ya que favorece al logro de los objetivos. Según el estudio realizado por Deloitte publicado en el diario Gestión, en 2015, un



87% de líderes de gestión del talento humanos y de negocio en el mundo indican que la falta de compromiso de los colaboradores es la principal fuente de problemas de la compañía. Se puede observar que el 60% de estos directivos dicen que sus empresas no disponen de un programa de medición y mejora de compromiso laboral.

Según De la Puente (2017) realizó una investigación en España con la comunidad laboral donde, identificó que un 19% de trabajadores se sienten incómodos en la organización en la que laboran, por el deficiente nivel de clima laboral y el trato negativo de su empleador, son estas las razones disminuyen la motivación y provocan niveles bajos de compromiso organizacional.

Asimismo, para Cardoso, en 2014, en su investigación determinó que en México existe un incremento constante de permisos laborales del 67% lo que provoca un retraso en el logro de metas de las empresas, ya que no se cuenta con los trabajadores necesarios para ejecutar las funciones necesarias cuando acuden los usuarios.

Un estudio realizado por Hewitt (2017), nos dice que América Latina desde el 2011 se enfrenta a resultados de compromiso relativamente altos, pero estancados. En 2017, México, vio descender de un 79% de compromiso muy alto a un 75%, por lo que ahora está en igualdad con toda Latinoamérica. Por otra parte, en Costa Rica llegó a 71%, pero lo peor fue para Venezuela cayó once puntos el índice llegando a un 69%.

Además, según el diario Gestión (2013), para el 50% de los ejecutivos en Perú es muy importante la problemática de cultura organizacional y la falta de compromiso organizacional y esto incrementa cada año.

Frías (2014) dice que la motivación causa el compromiso, por ello si un trabajador se encuentra motivado estará comprometido y eso se debe a que la organización está facultada para brindar condiciones apropiadas para el desempeño. Además, menciona que las diversas



organizaciones siguen sin comprender la relevancia de estos aspectos, lo que genera insatisfacción en sus trabajadores.

Por todo ello podemos decir que los trabajadores eligen comprometerse con la organización y se encuentran motivados, si se encuentran conformes con las condiciones que les brinda la organización. Todo lo mencionado nos permite conocer que estas dificultades existen en distintas organizaciones, como los centros de salud, los cuales buscan el mantenimiento e incremento de la salud en pobladores, y esto afecta al servicio que se brinda.

El Centro Médico Metropolitano cuenta con dos áreas: asistencial, con personal que brinda atención médica y administrativa con personal que realiza funciones de gestión de documentos y procedimientos de la organización; según el CAP de Redes asistenciales en EsSalud, el personal administrativo en el Centro Médico Metropolitano es representado por los puestos de director, secretario, admisión y archivo de historias y el personal asistencial por medicina, medicina general, medicina interna, ginecología, pediatría, enfermería, control de niño, intermedios, psicóloga, obstetricia, nutrición, trabajo social, farmacia y odontología. Al no tener antecedentes de investigación en esta institución, se buscará conocer cómo se presenta la motivación y compromiso en los trabajadores, su relación y comparar si existe una diferencia entre áreas y género.

La población elegida no cuenta con adecuadas instalaciones según la Dirección General de Operaciones en Salud quienes según el diario La República (2019) dispusieron la compra nuevo local para Centro Médico Metropolitano en Cusco. Sin embargo, no se llevó a cabo hasta el día de hoy esta acción, teniendo que trasladarse a inicios del 2019 a una nueva zona del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco, la cual está acondicionada mas no es la adecuada; siendo este un problema no solo para el personal que labora en esta institución, sino también para las personas que acceden a su servicio, quienes son aproximadamente 111635 de personas según el Plan Ejecutivo Institucional del Centro Médico 2018-2021 (2018). Asimismo, la



satisfacción laboral es un factor importante para que los trabajadores brinden un servicio de calidad y como hemos mencionado anteriormente adecuadas condiciones laborales conlleva el compromiso organizacional y la motivación, y a su vez estas dos variables conllevan a una buena satisfacción laboral, por ende, se brindara un mejor servicio.

Por último, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado en Perú, Ley N° 27658, muestra en su tercer punto, apostar por una gestión pública que se oriente a los resultados al servicio de los ciudadanos, lo que podemos entender como la gestión donde los funcionarios públicos sean altamente calificados, además preocuparse por comprender las necesidades presentes en los ciudadanos y organicen los procedimientos o actividades para satisfacer a la ciudadanía, garantizando sus derechos, con un máximo de eficiencia. Asimismo, según la ley 27658, 2013 los procesos de modernización de gestión en el Estado tienen como finalidad la obtención de mayores niveles de efectividad y así consolidar la atención a la ciudadanía, optimizando los recursos públicos.

Dicho esto, Silva (2017), actual director del Centro Médico, pudo observar cómo los cambios de ambiente afectaron las relaciones entre los trabajadores y entre los pacientes y trabajadores, generando un cambio no favorable en el servicio que se brinda y afectando a las metas de servicio que el Centro se propone cumplir. Pero a pesar de las limitaciones de ambiente, de los conflictos en las relaciones y otros factores, la mayoría de su personal ha trabajado durante varios años en este Centro y continúa actualmente. Este factor me lleva a cuestionar cuál es el factor de motivación y compromiso que lleva a los trabajadores continuar trabajando en esta institución, y si esta motivación tiene o no relación con el compromiso que los trabajadores tienen con su institución.

Debido a estos factores, la investigación realizada buscó determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco.



## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es relación entre el tipo de motivación y el nivel compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019?

### 1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019?

¿Cuál es el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según área, 2019?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según área, 2019?

¿Cuál es el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según sexo, 2019?

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según sexo, 2019?

## 1.3 Justificación

### 1.3.1 Conveniencia

Permitirá conocer información de beneficio para el Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, también de utilidad para otras organizaciones estatales, ya que se transformará en un modelo para brindar un servicio de calidad. Además, esta investigación colaborará con el Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco a cumplir con la Ley N° 27658.





### **1.3.2 Relevancia social**

Se podría mejorar el desenvolvimiento emocional generando mejores relaciones de los colaboradores tanto con la organización, entre los trabajadores y con los que acceden a este servicio; generando una mejor productividad, gracias a la motivación y el compromiso organizacional. Esta mejora en la productividad causará una mejora en el desempeño laboral para brindar un servicio de calidad que beneficie a la ciudadanía que se atiende con estos servicios.

### **1.3.3 Implicancias prácticas**

La relación entre las variables propuestas; es un factor relevante que debe ser considerado con mayor interés dentro de las organizaciones estatales; ayudan a formular nuevas políticas o procedimientos en el Centro de Salud, cumpliendo con la ley de modernización Ley n° 27658

### **1.3.4 Valor teórico**

A través de esta investigación se pudo comprobar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación en la institución de Salud pública evaluada. Además, se corrobora los planteamientos teóricos de Meyer y Allen sobre el compromiso y a su vez el modelo teórico de motivación de David McClelland. Por último, la presente investigación servirá como marco teórico para desarrollar nuevas estrategias y programas sobre ambas variables en las organizaciones. La investigación servirá como antecedente para realizar nuevas investigaciones post pandemia ya que nos ayudará a corroborar la teoría en diferentes situaciones, siendo un punto de partida para comparar estas dos variables en el personal de salud en un antes y después de la crisis mundial causada por la pandemia.

### **1.3.5 Utilidad metodológica**

Esta investigación puede servir como base para la creación de un solo instrumento que mida ambas variables. Además, la investigación podrá utilizarse como base para realizar nuevos estudios post pandemia con alcances o enfoques diferentes.



## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Identificar y describir la relación entre el tipo de motivación y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

Conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019.

Conocer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019.

Conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según el área, 2019.

Conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según sexo, 2019.

Conocer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según sexo, 2019.

## **1.5 Delimitación del estudio**

### **1.5.1 Delimitación espacial**

La investigación se desarrolló en el Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, perteneciente al distrito de Wanchaq.

### **1.5.2 Delimitación temporal**

Se ejecutó a partir de enero del año 2019 hasta mayo del año 2020

## **1.6 Aspecto ético**

La presente investigación utilizará un consentimiento informado para cada trabajador del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco. Primero se pidió permiso a la autoridad



competente para realizar el estudio, se pasó a explicar al personal el documento, se les comento como sería su participación y que esta era voluntaria, se resguardará su identidad y la confidencialidad de los datos y finalmente al momento de ser evaluados firmaran un consentimiento informado.



## Capítulo 2

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes del estudio

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

La investigación sobre satisfacción, motivación y desempeño laboral en organizaciones privadas y públicas de México, realizada por Hernández (2013) tipo descriptiva, se realizó con los trabajadores de cinco organizaciones, la cual buscaba describir la motivación, satisfacción y desempeño laboral y demostrar si estas difieren entre el sector privado y público. Para esta investigación se utilizó un cuestionario de preguntas sobre motivación y satisfacción, mientras que para el desempeño laboral se empleó una escala gráfica de seis indicadores. Al final se compararon los rangos promedio y se pudo identificar que en las organizaciones del sector privado son las que se observa niveles altos de motivación, satisfacción y desempeño laboral. Demostrando que estas tres variables ocasionan diferentes comportamientos dependiendo de si es el sector público o privado.

Por otro lado, en la Universidad Autónoma de Nuevo León, realizó una investigación por Pérez (2013), en un hospital público de salud sobre la relación entre desempeño laboral y compromiso en profesionales de salud, para llevar a cabo esta investigación se evaluaron tres cuestionarios: el cuestionario desarrollado por Meyer y Allen, en 1991, para medir el compromiso organizacional de una ficha de evaluación de desempeño elaborada para el



personal Médico y otra para personal de enfermería. De donde se obtuvo el resultado de que hay una relación positiva significativa entre la categoría de compromiso normativo y el desempeño del trabajador. Además, existe una relación inversa entre las aptitudes, la atención médica y el compromiso organizacional en enfermeras. Por ello la investigación aporta información para que la organización pueda realizar más investigaciones y mejoren sus procesos para con ello mejorar los sistemas de salud públicos.

Asimismo, en la universidad de San Carlos de Guatemala, López & Sánchez (2015) realizan una investigación en el Hospital General San Juan de Dios el 2015, donde se busca conocer los efectos y la importancia de la motivación en el personal de consulta externa de gineco-obstetricia. Esta investigación es de tipo experimental y se utilizaron entrevistas, encuestas, capacitaciones, charlas, talleres y por último incentivos no monetarios para propiciar la motivación; se logró determinar que los participantes consideraron que todo lo mencionado anteriormente es importante para motivarlos y propiciar el trabajo en equipo, así como una buena comunicación y por ende todo esto ocasionó beneficios para la propia institución, mejorando su servicio.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

El estudio de Amanqui y Sarmiento (2017), sobre Engagement y motivación laboral de las enfermeras/os del Centro quirúrgico de recuperación y central de esterilización de HRHD el 2017, hecha en la Universidad Nacional de San Agustín en Arequipa, nos muestra como es la motivación y el Engagement en su población que está conformada por 45 enfermeras. La investigación es descriptiva, cuantitativa de corte transversal con diseño de correlacional. Para llevar a cabo este estudio, se aplicó el test de Motivación Laboral modificado y para Engagement se aplicó el cuestionario de Engagement Laboral, además la información recolectada se procesó estadísticamente por el SPSS versión 20.0. Como resultados más importantes se encontró que un 84,4% de evaluados tiene niveles bajos de Engagement y un



88,9% motivación baja. Y como resultado se conoció la existencia de una relación significativa entre motivación laboral y Engagement laboral, lo que muestra que un nivel bajo de Engagement se relaciona con un nivel bajo de motivación laboral.

La investigación realizada por Portilla (2017), en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, sobre la satisfacción y compromiso organizacional mostrándonos como es la relación entre estas variables en un Hospital de Salud Mental, esta fue realizada con 200 trabajadores de muestra y para medir las variables de estudio se empleó el inventario de Satisfacción Laboral S21/26 y una Escala de compromiso organizacional. La investigación nos muestra que hay una asociación positiva entre las variables, y la satisfacción laboral es la que mayor impacto tiene en el compromiso organizacional.

Por último, De la Puente Ruíz (2017) realiza una investigación en la Municipalidad Provincial de Trujillo el 2017 sobre la motivación de logro y compromiso organizacional en trabajadores administrativos, con el propósito de determinar la relación entre ambas variables en personal administrativo. Esta investigación fue realizada en una muestra de 108 trabajadores y se utilizaron la escala de motivación M-L 1996 y el cuestionario de compromiso organizacional. Como resultado general nos demuestra la existencia de una pequeña pero significativa relación, entre variables. Lo que nos dice que esta relación es importante para brindar un adecuado servicio.

### **2.1.3 Antecedentes locales:**

Del Mar Ascue (2014) en la Universidad Andina del Cusco realizo una investigación, vinculada al compromiso organizacional el 2014 en el Hospital Regional del Cusco; donde encuentra que el principal problema es el bajo compromiso de los trabajadores. La investigación se realizó para conocer el compromiso en los colaboradores de la institución, con un alcance descriptivo y diseño no experimental; y tomándose las siguientes dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. Gracias a esta investigación se



conoció que el compromiso afectivo está presente en un 49% lo que nos da a entender que los colaboradores de dicho nosocomio no están significativamente comprometidos afectivamente con la organización, el compromiso de continuidad se encontró en un 49% lo que nos indica que los colaboradores laboran de manera interesada y por último el compromiso normativo se encuentra en un 62% eso indica que el trabajo realizado es impuesto por sus superiores pero no porque estén comprometidos. Como conclusión general podemos decir que el compromiso organizacional en el Hospital Regional del Cusco es pésimo lo que debe cambiar ya que brindan un servicio de salud y tratan con personas día a día.

Seguidamente Condori (2017) realiza un estudio sobre la relación entre motivación laboral con satisfacción laboral, para identificar la relación entre ambas variables en los enfermeros y enfermeras del Hospital Alfredo Callo Rodríguez. La investigación fue de diseño y alcance descriptivo-correlacional, se ejecutó en una muestra de 71 trabajadores de enfermería. Para llevar a cabo esta investigación se usó la entrevista como técnica, siendo el instrumento un cuestionario. Como resultado identificó que el 34% de los trabajadores se siente insatisfechos con el ambiente físico, tan solo el 3% se siente muy satisfecho, en cuanto a motivación laboral el 29% se sienten algo motivados, 13% bastante motivados y solo el 6% se siente muy motivados. En conclusión, la relación entre la satisfacción y la motivación laborales es significativa, lo que ayuda a entender que la satisfacción es un factor importante para estar motivado y esta motivación desemboca en compromiso con la empresa.

Chávez (2017) desarrolla la investigación sobre nivel de motivación y la satisfacción laboral, en el personal de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios en Cusco, determino relación entre satisfacción laboral y motivación, en el profesional del Cusco parte de la muestra. Esta investigación es de tipo cuantitativo, alcance descriptivo y corte transversal y prospectivo; la investigación tuvo como muestra 22 profesionales de terapia física y rehabilitación. Como resultado se dio a conocer que la relación entre la motivación y



satisfacción laboral no existe; además, nos dio a conocer que existe un nivel medio de satisfacción laboral y motivación en estos profesionales. Y se da conocer que en las dimensiones de la motivación existe nivel medio en autonomía, nivel bajo en variedad, nivel medio en identidad, nivel medio en significado y por último nivel medio retroalimentación. Por otra parte, las dimensiones constituyentes de la satisfacción laboral dió como resultado: un nivel medio en condiciones físicas y/o materiales, un nivel medio en beneficios laborales, en un nivel medio relaciones interpersonales, en un nivel medio el desarrollo personal, en un nivel medio de desempeño de tareas, en un nivel medio en relación con la autoridad y en un nivel medio en políticas administrativas. Por último, los terapeutas físicos se siente medianamente satisfechos con el reconocimiento percibido en su labor y se encuentra medianamente satisfecho con la remuneración y los beneficios que recibe por parte de la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Motivación**

#### **2.2.1.1 Definición**

Un factor muy importante en diversas áreas de la vida es la motivación, en este caso en la vida laboral es un factor determinante ya que nos ayuda a orientar nuestras acciones y conduce a la persona a alcanzar sus objetivos profesionales.

Para Santrock (2002), esta es un conjunto de razones por las que una persona se comporta de cierta forma, es la razón por la que el comportamiento es dirigido, vigoroso y sostenido. Ajello (2003), nos dice que la motivación es la forma en que el desarrollo de las actividades que son importantes para el individuo.

Asimismo, Trechera (2005, citado por Naranjo 2009) nos explica la etimología de motivación donde “motus” hace referencia a lo que moviliza a las personas a realizar una actividad. Por eso, consideramos la motivación como el proceso que el individuo realiza para





cumplir con sus objetivos, a eso se le incrementa el uso de recursos adecuados que facilita mantener una conducta y lograr la meta propuesta.

Bisquerra, (2000 citado por Naranjo, 2019, p.165) nos dice que la motivación es un proceso que causa e impulsa las conductas del individuo donde intervienen variables biológicas y adquiridas que deciden la conducta guiada al lograr determinadas metas.

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) comprenden la motivación como una clave explicativa importante de la conducta humana ya que explica el comportamiento. Para todos estos autores es el proceso que explica el inicio, intensidad, dirección y perseverancia de las conductas para conseguir las metas planteadas, guiadas o dirigidas por las percepciones que las personas tienen de ellas mismas y de lo que se tienen que enfrentar.

#### **2.2.1.2 Teoría de existencia, relación y crecimiento (E.R.G)**

Clayton Alderfer (citado por Trechera,2005) utilizó la teoría de Maslow sobre la jerarquía de necesidades; para agruparlos en tres tipos:

La primera es existencia está agrupa las necesidades que se satisfacen con factores externos y que corresponden a las necesidades básicas y materiales como los factores fisiológicos y de seguridad.

La segunda es relación esta hace referencia a la necesidad de satisfacer sus relaciones interpersonales y pertenecer a un grupo. Va de la mano con las necesidades sociales y de aceptación.

La tercera es el crecimiento esta va de la mano con las necesidades de desarrollo individual, y se satisfacen si las personas logran sus objetivos, proyectos de vida, además se puede incluir el reconocimiento, la autoestima y la autorrealización.

Trechera (2005) comenta que Alderfer basó su teoría en la de Maslow, pero que existe una diferencia ya que la teoría de Maslow tiene un movimiento ascendente llamado satisfacción progresiva y otro movimiento que lleva a la persona hacia atrás, llamado frustración regresiva;



por eso podemos entender que, si alguien no satisface ciertas necesidades, retrocederá para satisfacer necesidades inferiores; pero Alderfer no considera esto en su teoría.

### **2.2.1.3 Teoría de las expectativas de Vroom**

García (2008), comenta que esta teoría considera que las personas se motivan y esfuerzan a realizar cosas para conseguir desempeñarse de manera adecuada y lograr una meta si consideran que su valor es importante, y que al alcanzarla tendrán una recompensa, solo así el esfuerzo habrá valido la pena. Además, nos da a conocer que el valor que las personas les den al resultado más la confianza de que sus esfuerzos si aportaran para conseguir la meta son los dos factores que determinan la motivación.

García (2008) nos comenta que para Vroom la valencia, las expectativas e instrumentalidad sumadas dan la motivación. Donde, la instrumentalidad serían las consideraciones que hace la persona, de que, si logra un resultado este servirá de algo; luego las expectativas vendrían a ser la creencia de que existirá un resultado después de la actividad y la valencia sería el valor que las personas aportan a la actividad percibida como el interés en realizarla. Entonces, podemos entender que si una persona no se siente capaz porque piensa que no habrá recompensa y no tendrá motivación para llevarla a cabo.

### **2.2.1.4 Teoría de la atribución**

Regalado (2015), dice que esta teoría habla sobre cómo los juicios retrospectivos motivan al individuo. Lo que significa que el individuo cuando falla evalúa las causas y sus posibles soluciones logrando ampliar su perspectiva. A raíz de esto esta teoría plantea cómo las personas pueden percibir un hecho como éxito o fracaso y motivarse o desmotivarse. Entonces, la conducta dependiendo de la visión y perspectiva del individuo pueden ser fuente de motivación, generando emociones negativas o positivas que lleven a un esfuerzo o cambio.



### 2.2.1.5 Teoría de la motivación de McClelland

Esta investigación está fundamentada sobre esta teoría. Vicuña, Hernández & Ríos (2004) dicen que para McClelland la motivación se da por la interacción social, esta lleva a las personas a tomar acciones que logren sus metas. McClelland propone tres tipos de motivación:

- a. Motivación de afiliación: esta se describe como la necesidad que las personas tienen para generar relaciones interpersonales, está fortalece el sentido de pertenencia. Las personas con motivación de afiliación dirigen su comportamiento a satisfacer su necesidad de pertenencia. Esta afiliación tiene cierto nivel de dependencia del sujeto hacia el grupo porque este cumple la función de seguridad y reafirmación.
- b. Motivación de logro: es la necesidad e impulso que siente el individuo al realizar algo que él considere importante. Para estos individuos lo importante es el esfuerzo y la consecución del logro, eso es lo que los satisface y aporta valor. El individuo con alta motivación de logro se esfuerza por las cosas que le parecen importantes, ya que si no representa un reto se desinteresa.
- c. Motivos de poder: esta motivación nos dice que la persona orienta sus acciones para obtener algo más que aprobación social. Las personas con este tipo de motivación buscan obtener poder ya que buscan satisfacer la necesidad humana de ejercer dominio sobre los demás.

## 2.2.2 Compromiso organizacional

### 2.2.2.1 Definición

Becker (2004), reafirma en un artículo que el compromiso surge cuando los individuos realizan inversiones para mantener ciertos intereses que poseen, por eso actúan de manera consistente. Asimismo, según Frías (2014), el autor Colquitt nos dice que el compromiso organizacional es el deseo del trabajador de ser parte en la organización



Por otra parte, De la Puente (2017), dice que el compromiso es el estado psicológico de un individuo que lo lleva a decidir realizar una acción importante para lograr un objetivo y persistir en sus acciones sin desvío.

#### **2.2.2.2 Teoría de Meyer & Allen**

Según Calderón (2009) para Meyer y Allen existen definiciones muy parecidas de diferentes autores sobre el compromiso organizacional, pero de alguna manera todos plantean que es un estado psicológico, y lo denominan como una característica de la relación empleado – empresa, esta relación implica la decisión del individuo de continuar o no en la organización. Por lo mencionado, Allen y Meyer nos dicen que se compone de tres tipos: afectivo, de permanencia y normativo.

Entonces hay tres tipos de compromiso: el primero es el afectivo. Este representa el lazo emocional que el trabajador forja con la organización, y se ve reflejado en el apego emocional cuando el trabajador satisface sus expectativas y necesidades, entonces permanece en la empresa. Este lazo afectivo permite a los trabajadores sentirse identificados con la filosofía de empresa, y como consecuencia se muestra orgulloso de pertenecer y se preocupa por los problemas que existen en ella (Meyer y Allen, 1991). Por otro lado, el compromiso de permanencia nos muestra que el trabajador tiene un vínculo con la empresa debido al tiempo, dinero y esfuerzo invertidos y si dejara de pertenecer a ella significaría perderlo todo lo invertido; además perciben las oportunidades fuera de la empresa como escasas lo que incrementa apego con la empresa. El trabajador que tiene un alto compromiso de permanencia únicamente busca hacer lo necesario para permanecer en la empresa (Meyer y Allen, 1991).

Por último, el compromiso normativo hace referencia a que el trabajador ve la lealtad como una forma de pago; por eso en este tipo de compromiso existe un fuerte sentimiento de permanencia por el sentimiento de deuda hacia la organización por motivos como la oportunidad que le brindaron o por alguna recompensa.



### **2.2.2.3 Teoría de Mathieu y Zajac**

Arias, Varela, Loli & Quintana (2003) dicen que los autores Mathieu y Zajac, creían que hay dos facetas la actitudinal y calculador. La primera se refiere al involucramiento e identificación del trabajador con la empresa mientras que el segundo, el calculador, es la unión entre el trabajador y la empresa por lo invertido en el trabajador. Por ello si el trabajador se involucra e identifica con la empresa y está invierte en la mejora del trabajador se generará el compromiso.

### **2.2.2.4 Teoría integradora**

Esta teoría es la que une lo psicológico con lo de atribución y también la perspectiva actitudinal. Betanzos & Paz (2007) dicen que hay tres componentes que conforman el compromiso organizacional: primero está la implicación que es el componente cognitivo donde el trabajador se identifica psicológicamente con la organización, luego está el componente emocional este hace referencia a los vínculos afectivos que genera el trabajador con la empresa que ayudan a desarrollar el orgullo de ser parte de la organización y por último el componente comportamental este refleja el apego del trabajador hacia la empresa por los beneficios que le brinda esta.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **2.3.1 Motivación**

Santrock (2002), nos dice que la motivación son la agrupación de todas las razones por la que la personas actúan de una manera para lograr sus objetivos, por ello si alguien se encuentra motivado su comportamiento es dirigido, sostenido y vigoroso.

### **2.3.2 Motivación de afiliación**

Según Vicuña, Hernández & Ríos, (2004) para McClelland, la persona con motivada por afiliación enfoca todas sus acciones a satisfacer su necesidad de pertenencia. Esta afiliación



genera un grado de dependencia del individuo hacia el grupo ya que este cumple una función de seguridad y reafirmación para ellos.

### **2.3.3 Motivación de poder**

Según Vicuña, Hernández & Ríos, (2004) para McClelland, las personas con este tipo de motivación son las que orientan sus acciones a la satisfacción de su necesidad humana de dominar a los demás.

### **2.3.4 Motivación de logro**

Según Vicuña, Hernández & Ríos, (2004) McClelland, nos dice que la persona con motivación de logro se esfuerza solo por lo que considera importante o relevante, y a su vez se desinteresa por aquello que no sea un reto para él ya que así no satisface su necesidad.

### **2.3.5 Compromiso organizacional**

Para Allen y Meyer (1991) los dos factores que implica el compromiso organizacional son la dedicación y lealtad de un individuo, por ello dicen que es un estado psicológico generado por un vínculo entre el trabajador y la empresa.

### **2.3.6 Compromiso organizacional afectivo**

Para Mowday, Steer y Portes (1979), que un individuo se identifique con una organización y de su participación en ella es el compromiso, y esta se reconoce por la presencia de un lazo emocional que genera el trabajador con la organización, ya que esta sacia sus expectativas y necesidades.

### **2.3.7 Compromiso organizacional de continuidad**

Allen y Meyer (1997) nos dicen que es un vínculo de carácter material, ya que el trabajador analiza el costo-beneficio y esto puede ser el origen del abandono de la organización o de permanencia en ella.



### **2.3.8 Compromiso organizacional normativo**

Para Meyer y Allen (1991) el compromiso normativo es el deseo del trabajador de seguir perteneciendo a la organización por un sentimiento de obligación; esto se demuestra a través de una sensación de que lo correcto es quedarse, lo que se debe hacer.

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Ha: Existe relación entre el tipo de motivación y nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco.

Ho: No existe relación entre el tipo de motivación y nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco.

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Identificación de variables**

Motivación

Compromiso organizacional

### **2.5.2 Operacionalización de variables**



**Tabla 1.**

Operacionalización de variables

Variable	Definición operacionalizada	Dimensión	Indicadores	Ítems	Puntaje
Motivación	La motivación es un conjunto de razones por las que los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco se comportan de las formas en que lo hacen se puede medir a través de la Escala de Motivación M-L 1996, con los indicadores de liderazgo, asertividad y creatividad, relaciones amicales, trabajo en equipo, bienestar y satisfacción. Además, gracias al instrumento se puede medir a través de niveles.	<b>Logro</b>	<b>Liderazgo</b>	Todos los ítems A	Muy bajo [18-28]
			<b>Asertividad</b>		Bajo [29-46]
			<b>Creatividad</b>		Tendencia a bajo [47-64]
		<b>Filiación</b>	<b>Relaciones amicales</b>	Todos los ítems B	Tendencia a alto [65-82]
		<b>Poder</b>	<b>Bienestar</b>	Todos los ítems C	Alto [83-100]
			<b>Satisfacción</b>		Muy alto [101-108]





---

Compromiso organizacional	La situación psicológica que establece erelación entre los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco y la organización e impacta en la decisión del individuo de mantenerse en la organización y puede medirse mediante la Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen, en diferentes dimensiones que son afectivo, continuidad y normativo y estas se pueden medir a través de los indicadores: deseo, necesidad y deber. Además, gracias al	<b>Afectivo</b>	<b>Deseo</b>	1,2,3,4,5,6	Bajo 18
					Medio 19- 125
					Alto : 126 a mas
		<b>Continuidad</b>	<b>Necesidad</b>	7,8,9,10,11,12	
		<b>Normativo</b>	<b>Deber</b>	13,14,15,16,17,18	

---



---

instrumento podemos medir sus

niveles siendo estos: Bajo 18,

Medio 19- 125, Alto : 126 a mas

---



## **2.6 Marco conceptual**

### **2.6.1 Motivación**

Santrock (2002), dice que la motivación es la agrupación de razones por las que un individuo hace lo que hace y su comportamiento es dirigido, vigoroso y sostenido.

### **2.6.2 Motivación de afiliación**

Según Vicuña, Hernandez & Rios (2004), para McClelland es característico que las personas con motivación de afiliación dirigirán su comportamiento a satisfacer su necesidad de pertenencia. La afiliación genera un grado de dependencia en el sujeto ya que cumple la función de seguridad y reafirmación para ellos.

### **2.6.3 Motivación de poder**

Según Vicuña, Hernandez & Rios (2004), McClelland nos dice que las personas con este tipo de motivación orientan su comportamiento para obtener autoridad y ejercer dominio sobre los demás.

### **2.6.4 Motivación de logro**

Según Vicuña, Hernandez & Rios (2004), McClelland decía que las personas con este tipo de motivación se esfuerzan por cuestiones que consideren importantes; si el individuo considera que algo no es un reto para él se desinteresa porque no puede satisfacer su necesidad.

### **2.6.5 Compromiso organizacional**

Allen y Meyer (1991) dicen que los dos componentes del compromiso son la dedicación y lealtad por ello el compromiso es un estado psicológico que une al individuo con la empresa.



### **2.6.6 Compromiso organizacional afectivo**

Mowday, Steer y Portes (1979), nos dicen que el compromiso afectivo se refleja en la existencia de un vínculo emocional entre el trabajador y la empresa, ya que dentro de la organización siente que puede alcanzar saciar sus expectativas y necesidades; y se identifica con esta empresa.

### **2.6.7 Compromiso organizacional de continuidad**

Para Allen y Meyer (1997) el compromiso de continuidad es un vínculo material y eso se refleja en la evaluación de coste-beneficio que realiza el trabajador para decidir si abandona o permanece en la empresa.

### **2.6.8 Compromiso organizacional normativo**

Meyer y Allen (1991) dicen que este tipo de compromiso normativo se refleja en el deseo de continuar en la organización por un sentido de obligación, ya que siente que quedarse es lo correcto, o que se debe hacer.



## Capítulo 3

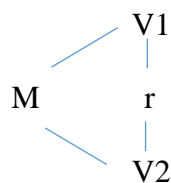
### Metodología

#### 3.1 Alcance del Estudio

El alcance de la investigación es descriptivo-correlacional, pues busca especificar propiedades características de un fenómeno y conocer la asociación de dos siendo las analizadas en el estudio la motivación y el compromiso organizacional (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

#### 3.2 Diseño de Investigación

El diseño empleado en la investigación es, bajo los planteamiento de Hernández, Fernández & Baptista (2014), no experimental transeccional el cual busca conocer ya que la relaciones entre variables de estudio en un momento único.





### 3.3 Población

La población objetivo está constituida por 60 trabajadores del personal del Centro Médico Metropolitano Cusco. La cual será tipificada tomando en consideración la división general del CAP de Red Asistencial Cusco, personal asistencial y personal administrativo.

### 3.4 Tipificación

Tabla 2.

<i>Características de población</i>		
Áreas	<i>f</i>	%
Asistencial	56	90
Administrativa	4	10
Total	60	100

Tabla 3.

<i>Características de población</i>		
Sexo	<i>f</i>	%
Masculino	27	45
Femenino	33	55
Total	60	100

### 3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### 3.5.1 Técnicas

Observación: Sierra (1984) dice que es la inspección del investigador mediante sus propios sentidos, puede ser con ayuda o sin ayuda de aparatos técnicos.

#### 3.5.2 Instrumentos

##### Escala de Motivación M-L '96

1. Autor: Dr. Luis Vicuña Peri
2. Año: 1996
3. Lugar: Lima –Perú
4. Duración: 20 min
5. Dimensiones: Logro, Filiación y Poder
6. Teoría: Motivación de McClelland
7. Tipo de ítem: Escala de Likert
8. Calificación: Cada alternativa es un tipo de motivación cuya respuesta va en una escala de 6 grados desde: definitivamente en desacuerdo hasta definitivamente de acuerdo.

##### Escala de Compromiso Organizacional Meyer y Allen

1. Autor: Meyer y Allen
2. Lugar: Estados Unidos
3. Objetivo: Identificar tipos de compromiso organizacional en individuos.
4. Dimensiones: Afectivo, continuidad y normativo.
5. Tiempo: 15 min.



6. Tipo de ítem: Escala de Likert
7. Calificación: La respuesta va en una escala de 7 grados desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. Con 6 ítems inversos. Dando como mayor puntaje 126 a más, puntaje promedio de 19 a 125 y bajo de 18 puntos.

### 3.6 Validez y confiabilidad de Instrumentos

#### Escala de motivación m-l 1996

Validez: su validez se estableció fue establecida por análisis de contenido con el juicio de expertos, con 10 psicólogos profesionales en psicología de motivación y de organizaciones y por la validez de constructo. Después del análisis quedaron tan solo 18 situaciones, las que mediante análisis de Ji cuadrado se revelan como significativas con un nivel de 0.01 de significación

La confiabilidad se da mediante el Alfa de Cronbach presento un 0,91 de puntuación de Motivación de logro.

#### Validez y confiabilidad en la muestra de investigación

La confiabilidad del instrumento en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco por el método del análisis de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach que dio un 0,781.

Tabla 4.

#### *Validez y confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.781	18

Nota: la validez y confiabilidad de la escala de motivación M-L 1996 por alfa de cronbach

#### Escala de compromiso organizacional

De acuerdo con Arias Galicia, Mercado y Belausteguigoitia (1998), este instrumento muestra una la validez de contenido de  $p > 0.05$ , mientras que la confiabilidad se midió por



el método de consistencia interna en alfa de Cronbach tienen un 0,81 para dimensión afectiva, 0,48 para compromiso de continuidad y 0,82 para compromiso normativo.

### **Validez y confiabilidad en la muestra de la investigación**

La validez del instrumento escala de Meyer y Allen sobre compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco por el método de consistencia interna de: Alfa de Cronbach dio de

Tabla 5.

#### *Validez y confiabilidad*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.926	54

Nota: la validez y confiabilidad de la escala de compromiso organizacional Meyer y Allen por alfa de cronbach

### **3.7 Plan de Análisis de Datos**

Los resultados obtenidos fueron codificados y vaciados en el Software Microsoft Excel 2016 posteriormente, una vez comprobada la consistencia de datos, se migraron al paquete estadístico SPSS-20. Para el análisis de objetivos descriptivos se empleó tablas de doble entrada con distribución de frecuencia y porcentaje, mientras que para el objetivo correlacional el Chi cuadrado, al encontrarse los datos en su presentación final en escalas ordinal y categórica.





## Capítulo 4

### Resultados de la investigación

A continuación, se mostrarán los resultados que permiten dar respuesta a los objetivos de esta investigación, iniciando por los objetivos específicos, para culminar respondiendo al objetivo general del estudio.

#### 4.1 Resultados respecto a los objetivos específicos

Los resultados a continuación permiten dar respuesta al primer objetivo específico de la investigación, vinculado a conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019. Debe considerarse que bajo el instrumento de evaluación utilizado existe la posibilidad de conocer el tipo o tipos de motivación que predominan dentro de los evaluados, siendo estos: motivación de logro, motivación de afiliación y motivación de poder, además de casos en los cuales se presente más de un tipo.



La tabla 6 presenta los tipos de motivación existente en los evaluados, considerándose para dicho fin la pertenencia a las categorías valorativas del instrumento utilizado y en caso se presenten coincidencias se emplearán los puntajes directos obtenidos en cada tipo analizado. El tipo de motivación de logro agrupa al 90.0% de evaluados, seguido de los tipos afiliación y poder, con 3.0% de evaluados en ambos casos.

Tabla 6.

*Predomino de motivación*

	<i>f</i>	%
Logro	54	90,0
Filiación	3	5,0
Poder	3	5,0
Total	60	100

Los presentes resultados nos permiten identificar un estilo claramente predominante respecto a los otros, siendo el mismo el logro que se caracteriza por la búsqueda constante de éxito sustentado en el esfuerzo de los evaluados, aun en situaciones desafiantes.

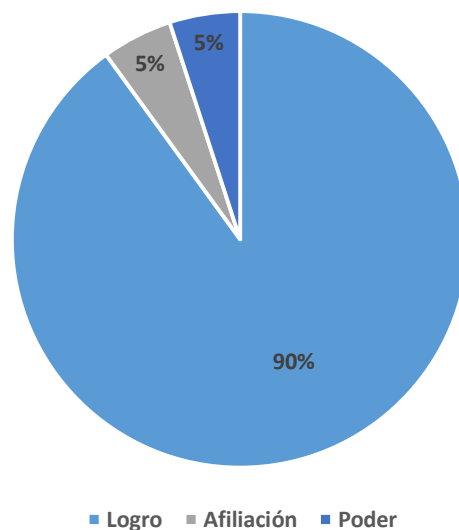


Figura 1. Motivación predominante en la población



En referencia al segundo objetivo específico de investigación, que busca conocer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019, tal como se presenta la tabla se puede observar una mayor agrupación de trabajadores en el nivel alto, con 68.3% de evaluados, encontrándose a continuación el nivel promedio, con 31.7% de evaluados, no existiendo ningún trabajador en el nivel bajo.

Tabla 7.

*Nivel de compromiso organizacional*

	<i>f</i>	%
Bajo	0	0
Promedio	19	31,7
Alto	41	68,3
Total	60	100,0

Los mencionados resultados nos permiten comprender el deseo de los trabajadores por mantenerse laborando dentro de la organización, situación que podría entenderse dentro de un sentimiento de obligatoriedad o compromiso consecuencia de una acción laboral correcta.

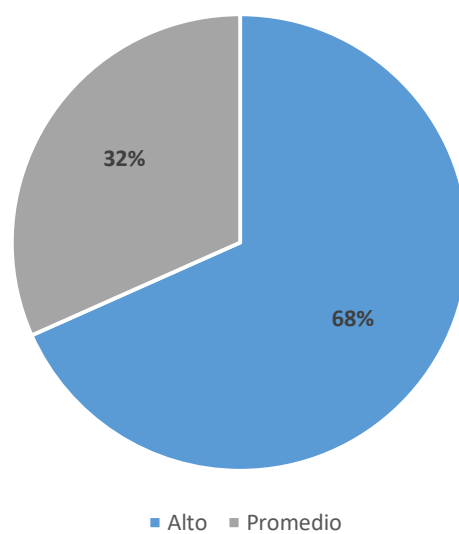


Figura 2. Niveles de compromiso organizacional en la población



Se continúa analizando las variables de estudio, ahora tomando en cuenta las divisiones poblacionales consideradas en la investigación. Se atiende en primera instancia los resultados para dar respuesta al objetivo de conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según el área.

Como se puede observar en la tabla 8 existe una clara orientación de los trabajadores por ubicarse en el tipo de motivación de logro, encontrándose un 75% evaluados administrativos dentro de este tipo y un 91.1% de evaluados asistenciales en el mismo. Como segundo tipo en desarrollo encontramos el afiliador que agrupa un 25.0% de evaluados del área administrativa y un 3.6% del área asistencial, por último, encontramos el tipo poder, que se encuentra únicamente en trabajadores asistenciales, con 5.4% de evaluados.

Tabla 8.

*Tipo de motivación predominante según área*

Nivel	Administrativa		Asistencial	
	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Logro	3	75.0	51	91.1
Afiliación	1	25.0	2	3.6
Poder	0	0.0	3	5.4
Total	4	100.0	56	100.0

Los mencionados resultados nos permiten comprender que indistintamente del grupo poblacional al que se pertenezca los trabajadores, estos se orientan a la consecución de objetivos o metas sustentadas en su esfuerzo, situación que se puede reconocer en retos asumidos y cumplidos por los mismos.



Figura 3. Tipo de motivación predominante en la población asistencial y administrativa

El cuarto objetivo específico del estudio busca conocer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según el área, considerándose como en el análisis anterior las áreas administrativa y asistencial comprendidas dentro de la estructura organizacional de la institución evaluada.

La tabla 9 muestra una mayor agrupación de trabajadores en el nivel alto del compromiso organizacional, para los trabajadores asistenciales, con 69.6% de evaluados, seguido del nivel promedio con 30.4% de evaluados. Mientras en el caso de los trabajadores administrativos se puede identificar una agrupación homogénea entre los niveles alto y bajo, con 50% de evaluados en ambos casos.



Tabla 9.

*Nivel de compromiso organizacional según área*

Nivel	Administrativa		Asistencial	
	f	%	f	%
Alto	2	50.0	39	69.6
Promedio	2	50.0	17	30.4
Bajo	0	00.0	0	0
Total	4	100.0	56	100.0

Dichos resultados nos indican que los trabajadores del área asistencial se presentan como mayormente unidos a la organización, desarrollando actividades vinculadas a su puestos con dedicación, situación que podría estar influenciada por su vocación o compromiso con otros, la naturaleza de su labor, mientras los trabajadores del área administrativa se muestran comprometidos y desarrollan fidelidad hacia su institución, pero un grupo importante de ellos no presenta las características mencionadas con claro desarrollo.



Figura 4. Nivel de compromiso organizacional en la población asistencial y administrativa



Como última variable de división poblacional se tiene al sexo, el mismo que servirá para identificar la distribución y contrastar de evaluados dentro de los tipos de motivación considerados, según su sexo de pertenencia y de esta manera responder al objetivo orientado a conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, según sexo.

En la tabla 10 se observa una mayor orientación de los trabajadores por ubicarse en el tipo de motivación de logro, indiferentemente del sexo de los evaluados, encontrándose un 87.9% evaluadas mujeres y 92.6% de evaluados dentro de este tipo, el segundo tipo con mayor agrupación de trabajadores es poder para las mujeres, presentando 9.1% de evaluadas y afiliación para varones, con 7.4% de evaluados, encontrándose por último el tipo afiliación en las mujeres, con 3.0% de evaluadas, no existiendo trabajadores varones dentro del tipo poder.

Tabla 10.

*Tipo de motivación predominante según sexo*

	<i>Mujer</i>		<i>Varón</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Logro	29	87.9	25	92.6
Afiliación	1	3.0	2	7.4
Poder	3	9.1	0	0.0
Total	33	100.0	27	100.0

Dichos resultados tomando en cuenta las categorías nominales y puntaje bruto dado por el instrumento de recolección de datos, nos permiten identificar mayormente trabajadores que orientan sus esfuerzos hacia la obtención de metas significativas para ellos, en ambos sexos evaluados.



Figura 5. Tipo de motivación predominante en mujeres y varones

Para finalizar con el análisis de datos que permitan responder a los objetivos específicos, se considera el objetivo dirigido a conocer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según sexo, dentro de la temporalidad establecida para el estudio.

En la tabla 11 se presenta una mayor orientación de los trabajadores por ubicarse en el nivel de compromiso organizacional alto, con 72.7% de evaluadas mujeres en dicho nivel y 63.0% de varones, seguido del nivel promedio, que agrupa 27.3% de mujeres y 37.7% de varones evaluados.



Tabla 11.

*Nivel de compromiso organizacional, según sexo*

Nivel	Mujer		Varón	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Alto	24	72.7	17	63.0
Promedio	9	27.3	10	37.0
Bajo	0	00.0	0	00.0
Total	33	100.0	27	100.0

Como se puede observar indiferentemente del sexo evaluado los trabajadores tienden a desarrollar compromiso organizacional alto, evidenciándose el interés de los trabajadores por mantenerse desarrollando actividades dentro de la organización, asumiendo cursos de acción que signifiquen consecución de metas personales y organizacionales.

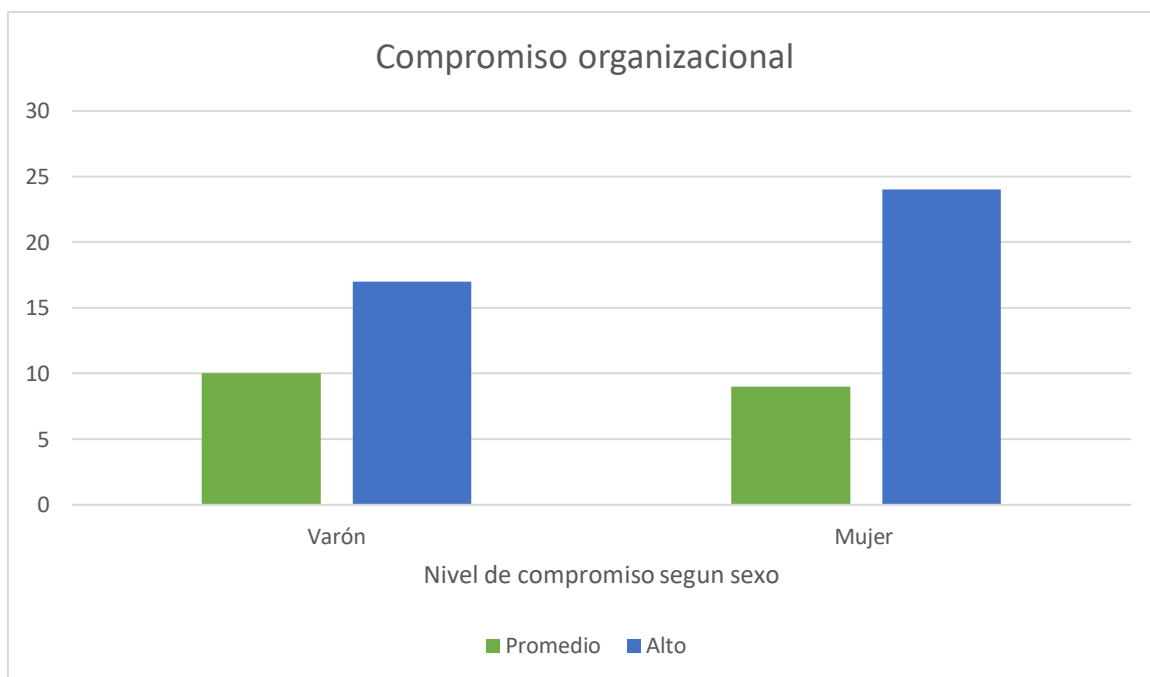


Figura 6. Nivel de compromiso organizacional en mujeres y varones

#### 4.2 Resultados respecto al objetivo general

A fin de dar respuesta al objetivo general de investigación, el cual busca identificar y describir la relación entre el tipo motivación y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, se



utilizó la formula chi cuadrado, al identificarse la naturaleza categórica de la expresión final de los datos de estudio para ambas variables, para dicho fin se trabajó con un nivel de significación de 0.05, utilizado habitualmente en estudios de psicología. Una vez ejecutada la prueba se pudo identificar la relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio, evidenciada en un coeficiente de 8.994 y un  $p$  valor = 0.011, siendo este último inferior al nivel de significación utilizado. De esta manera se comprueba la hipótesis alterna de investigación y se rechaza la hipótesis nula, existiendo relación estadísticamente significativa entre variables, por lo que se puede evidenciar que solo existe correlación positiva entre motivación logro y compromiso organizacional.

Tabla 12.

*Correlación entre el tipo de motivación y el nivel de compromiso organizacional*

TIPO DE MOTIVACIÓN		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Total
		Promedio	Alto	
Logro	Recuento	14	40	54
	% dentro de Comp. Orga.	73.7	97.6	90,0
Afiliación	Recuento	3	0	3
	% dentro de Comp. Orga.	15.8	0.0	50.0
Poder	Recuento	2	1	3
	% dentro de Comp. Orga.	10.5	2.4	5.0
Total	Recuento	19	41	60
	% dentro de área	100.0	100.0	100.0

Nota: análisis por spss y Chi-cuadrado = 8,994

$p = 0.011$



Tabla 13.

*Prueba de Hipótesis*

	Ho: No existe relación entre el tipo de motivación y nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco.
Hipótesis general	Ha: Existe relación entre el tipo de motivación y nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Prueba Chi-cuadrado	8,994
Valor $p$ calculado	$p = 0,011$
Conclusión	Por tanto $p < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, entendiéndose que existe relación significativa entre las variables motivación y compromiso organizacional.



## Capítulo 5

### Discusión de resultados

#### 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El objetivo general de esta investigación es identificar y describir la relación entre el tipo de motivación y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, se ha encontrado la existencia de relación positiva directa, entre motivación logro y el nivel de compromiso organizacional, donde a mayor motivación de logro se presentará mayor compromiso organizacional en los trabajadores.

En relación con el primer objetivo específico que es el de conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, se encontró que la motivación del logro es la predominante ya que se encuentra en el 93.3% de trabajadores, mientras que la motivación de poder se halla en el 5% de los trabajadores y la motivación de filiación sólo se halla en el 1.7% de trabajadores del Centro Médico Metropolitano.



En relación con el segundo objetivo específico que pretende conocer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, se halla que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel alto de compromiso organizacional siendo 71,1% de la población, seguido del 28,3% que tienen un nivel promedio, finalmente no se halla ningún porcentaje de trabajadores que tengan un nivel bajo.

En relación con el tercer objetivo específico que es el de conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según el área de trabajo, se halla que en el área asistencial la mayoría de los trabajadores tienen como motivación predominante la de logro con el 53,3% del personal asistencial ubicados en este tipo de motivación. De igual manera en el área administrativa la mayoría de los trabajadores tienen como motivación predominante la de logro con el 100% del personal administrativo dentro de este tipo de motivación.

En relación al cuarto objetivo específico que es el de conocer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según el área de trabajo, se halla que la mayoría de trabajadores en el área asistencial tienen un nivel alto de compromiso encontrándose que el 73,2% de estos trabajadores está en este nivel, seguido del nivel promedio donde se hallan el 26,8% restante; lo que nos demuestra que ningún trabajador del área asistencial tiene un bajo nivel de compromiso organizacional. Por otro lado, en el área administrativa se encuentra que no hay un nivel de compromiso organizacional predominante ya que el 50,0% de trabajadores se encuentran en el nivel de compromiso promedio y 50,0% en el nivel de compromiso alto.

En relación al quinto objetivo específico que es el de conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según sexo, se halla que el 92,5% de las mujeres se encuentra motivación de logro, seguida de la



motivación de poder con el 7,5% de trabajadoras, lo que nos muestra que en las mujeres la motivación de logro es la predominante y que no se halla ninguna trabajadora que tenga motivación de filiación. Asimismo, en varones se halla que el 92,0% de ellos se encuentra en la motivación de logro, seguida de la motivación de filiación con el 5,0% y la motivación de poder con 0%; lo que significa que la motivación de logro es la predominante.

En relación al sexto objetivo específico que es el de conocer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco según sexo, se encuentra que la mayoría de trabajadoras mujeres se hallan en el nivel de compromiso organizacional alto ya que el 80,0% de ellas se encuentra en este, seguido del nivel promedio donde se hallan el 20,0% restante; lo que nos demuestra que ninguna trabajadora mujer tiene un bajo nivel de compromiso organizacional. Por otro lado, en los trabajadores varones se encuentra que la mayoría está situada en el nivel de compromiso organizacional alto representados por el 55,0%, seguidos del nivel promedio representados por el 45,0%, lo que nos indica que ningún trabajador tiene un bajo nivel de compromiso organizacional.

## **5.2 Limitaciones del estudio**

La aplicación de los instrumentos fue una de las limitaciones, puesto que el tiempo de resolución era de 30 minutos, y el personal no contaba con mucho tiempo para resolverlos debido a sus horarios de trabajo; sin embargo, se administró la prueba durante sus tiempos de capacitaciones establecidos por la dirección, terminando de aplicar la prueba en tres días de una semana.

Otra limitación es en cuanto a la validez de la investigación, ya que no se podrá generalizar en Centros Médicos de EsSalud ni en otras entidades públicas o instituciones privadas que brinden servicios de salud.



### 5.3 Comparación crítica con la literatura existente

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar y describir la relación entre el tipo motivación y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019. Como respuesta a este objetivo se determinó que existe una relación positiva entre tipo de motivación y el nivel de compromiso organizacional, en el contexto de instituciones públicas, el resultado tiene similitud con el estudio realizado por De la Puente Ruíz (2017) donde se determinó que existe una pequeña pero significativa correlación entre motivación de logro y compromiso organizacional, lo que corrobora la presente investigación, además en ambas investigaciones la motivación que predomina es la motivación logro; por lo que podemos corroborar lo dicho por McClelland en 1953 que la motivación logro es el impulso para realizar algo y su grado de satisfacción, pero de lo que considere importante el individuo ya que se desinteresa por aquello que no representa un reto para él impulso y esto es el impulso más importante para generar el compromiso de los trabajadores con la institución.

Además, la investigación realizada por Amanqui y Sarmiento (2017), sobre la el Engagement y la motivación laboral de enfermería del Centro quirúrgico de recuperación y la central de esterilización del HRHD en Arequipa, llega a la conclusión de que en su población la motivación es baja por lo que los niveles de engagement laboral son bajos; lo que nos corrobora que existe una relación entre la motivación y Engagement, así como en la presente investigación donde existe una relación positiva entre tipo de motivación y el nivel de compromiso organizacional, la diferencia se encuentra en que la población analizada por esta investigación los niveles de motivación y compromiso organizacional son altos, debido a la remuneración, satisfacción de necesidades, el clima laboral, los años de servicio de la población y sus funciones dentro de la institución entre otros factores; lo que lleva a que su motivación sea más alta por ende su compromiso con la institución. Sin



embargo, se confirma lo dicho por Becker (2004), que el compromiso surge cuando una persona realiza ciertos comportamientos por un interés; ese interés vendría a ser la motivación logro según McClelland (1953), ya que considera a la motivación logro como la causa de esfuerzos y conductas por algo que la persona considere importante.

La teoría integradora (Betanzos & Paz, 2007) dice que el compromiso organizacional tiene tres componentes: el componente cognitivo donde el trabajador se identifica psicológicamente con la organización, luego el componente afectivo basado en lo emocional y hace referencia a los lazos afectivos que genera el trabajador con la empresa y por último el componente de continuidad, este es comportamental es el que refleja el apego del trabajador basado en los beneficios que la empresa le brinda. Lo que se puede corroborar en la esta investigación ya que el nivel de compromiso organizacional es alto demostrando que existe un vínculo emocional del trabajador hacia la empresa, un vínculo de carácter material y debido a un sentimiento de obligatoriedad (Allen y Meyer, 1991); a diferencia de la investigación de Del Mar Ascue (2014) , sobre el compromiso organizacional en el Hospital Regional del Cusco donde se puede observar que los trabajadores no están del todo comprometidos con la institución ya que carecen de compromiso afectivo y se ve reflejado en la calidad del servicio que brindan.

Finalmente, en la investigación realizada por Condori (2017), donde se busca hallar la relación entre satisfacción y motivación laboral en los enfermeros y enfermeras del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, Cusco el 2017, halla que la satisfacción es un factor importante para estar motivado y tener un desempeño laboral adecuado, lo que nos permite corroborar lo que dicen Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) sobre la motivación como calve explicativa más importante de la conducta humana y que genera comportamientos buenos o malos por lo que en el ámbito laboral si uno se encuentra motivado brinda un mejor





servicio, esto refuerza lo hallado en esta investigación, donde la motivación logro es la motivación predominante en todas las áreas, dado que este tipo de motivación está ligado a un perfil adecuado o ideal de desempeño, nos demuestra que un trabajador motivado tiene un mejor desempeño laboral.

#### **5.4 Implicancias del estudio**

Es de suma importancia contrastar esta investigación con otras, ya que aporta conocimiento y datos relevantes sobre la motivación y el compromiso organizacional, pudiendo ser utilizada como un punto de partida para la comparación entre investigaciones pre-pandemia y post-pandemia.

Además, los datos obtenidos servirán para poder desarrollar y reactivar programas, cambios de gestión y otras disposiciones dentro de la institución que servirán como medios de estrategia para incrementar la motivación de afiliación y poder conseguir una mejor cultura organizacional que conlleve a un buen clima y una adecuada satisfacción laboral para lograr el compromiso organizacional de todo el personal.



## CONCLUSIONES

PRIMERA. Se encontró una relación positiva directa entre la motivación logro y el nivel de compromiso organizacional, donde a mayor motivación logro los trabajadores tendrán mayor compromiso organizacional.

SEGUNDA. El tipo de motivación predominante es la motivación del logro.

TERCERA. Se halló que en su mayoría los trabajadores tienen un nivel de compromiso organizacional alto y no se halla ningún porcentaje de trabajadores que tengan un nivel bajo de compromiso organizacional.

CUARTA. En el área asistencial los trabajadores tienen como motivación predominante la de logro, de igual manera en el área administrativa tienen como motivación predominante la de logro.

QUINTA. El área asistencial tiene un nivel alto de compromiso y ningún trabajador del área asistencial tiene un bajo nivel de compromiso organizacional y en el área administrativa se encuentra que no hay un nivel de compromiso organizacional predominante ya que es equitativa entre nivel promedio y nivel alto.

SEXTA. La mayoría de mujeres se encuentran en motivación logro, así como los varones que también en su mayoría se encuentran en motivación de logro.

SÉTIMA. Se halló que las trabajadoras mujeres y los trabajadores varones se hallan en el nivel de compromiso organizacional alto.



## RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

PRIMERA: Sería de suma importancia realizar nuevas investigaciones utilizando las mismas variables de esta investigación, en todos los Centros Médicos pertenecientes a EsSalud, para poder generalizar los resultados en una población más amplia y obtener mejores respuestas a otras diferentes hipótesis.

SEGUNDA. Se sugiere al Centro Médico ampliar las funciones de la oficina de personal, para generar cambios en la gestión del personal que desemboquen en actividades de desarrollo de competencias blandas.

TERCERA. Se recomienda a la oficina de personal realizar un diagnóstico de cultura organizacional, para conocer los factores relacionales en el Centro Médico y buscar actividades de intervención que desarrollen la motivación de afiliación de los trabajadores a fin de generar más compromiso y filiación interna.

CUARTA. Se sugiere a la dirección del Centro Médico Metropolitano crear un plan de experiencia del trabajador basado en el requerimiento de perfiles, donde se generen actividades que permitan que el personal desarrolle los tres tipos de motivación, de acuerdo a las necesidades de la institución.

QUINTA. Se recomienda a la dirección del Centro Médico Metropolitano reactivar y virtualizar el programa de reforma de vida, ampliando una sección de actividades dedicadas a desarrollar y capacitar las habilidades blandas, que permitan incrementar el compromiso y la motivación en la institución.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abarca, S. (2001). *Psicología de la motivación*. San José: EUNED.

Ajello, A. (2003). *La motivación para aprender*. España: Popular.

Amanqui, R. & Sarmiento, M. (2017). *Motivación laboral y el Engagement laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de esterilización del HRHD, Arequipa Julio-2017* (tesis post-grado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.

Arias, F, Varela, D., Loli, A. & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de investigación en Psicología*, 6, pp. 13-24.

Bentazos, N. & Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*, 22, pp. 25-43.

Becker, H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *The American Journal of Sociology*, 66, pp. 32-40.

Cardoso, J. (2014). *Ausentismo laboral impacta 7.3% de la nómina de las empresas*.

12/03/2020, de Mundo ejecutivo express Sitio web:

<http://mundoejecutivoexpress.mx/nacional/2014/11/25/ausentismolaboral-impacta-73-nomina-las-empresas>

Calderón, S., (2009). *Compromiso Organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en una Empresa de Telecomunicaciones* (Tesis de Grado). Universidad Católica Boliviana, La paz.



- Condori, F. (2017). *Motivación laboral en relación con la satisfacción laboral en las enfermeras (os) del hospital Alfredo Callo Rodríguez de Sicuani, Canchis, cusco – 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Chávez, J. (2017). *Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y reD'ahabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco, 2017* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- D'agostino, A. (2013). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Gestión.
- De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación logro en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Del Mar, M. (2014). *El compromiso organizacional en el Hospital Regional del Cusco – 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Díaz, U. (2015). *Influencia del clima organizacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- El comercio. (2009). *El 78% de los trabajadores peruanos confeso haber sufrido de estrés laboral*. 25/02/2020, de El comercio Sitio web:  
<http://elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadores-peruanosconfeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259>
- Fernández, A. (2017). *El compromiso organizacional* (tesis de pregrado). Universidad de Valladolid, España.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación* (tesis para grado de maestría). Universidad de Chile, Santiago.



- García, A. E. (2008). Motivación individual. Consultado el 7 de junio del 2008, de:  
[http://grupos.emagister.com/documento/administracion\\_motivacion\\_y\\_organizacion\\_/1048-38669](http://grupos.emagister.com/documento/administracion_motivacion_y_organizacion_/1048-38669)
- Hampton, D., Summer, C. & Webber, R. (1989). *Manual de desarrollo de recursos humanos*. Mexico: Trillas.
- Herrera, F., Ramírez, M., Roa, J & Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. 25/01/20, de Revista Iberoamericana de Educación, Sección de Investigación Sitio web: <http://www.rioei.org/investigación/625Herrera>. PDF
- Hernández, A. (2013). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática. Conferencia llevada a cabo en México D. F, México.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª edición: México.
- Hewitt, A. (2017). AON Hewitt realizó estudio del mercado asegurador en Bolivia (mensaje de un blog). Finanzas y Banca en Bolivia. Recuperado de <http://finanzasybanca.blogspot.com/2011/07/>
- Ley N° 27658. El peruano, Lima, Perú, 16 de setiembre de 2018.
- López, S & Sánchez, S. (2015). *Motivación laboral y sus efectos en los trabajadores de la consulta externa de ginecobstetricia jornada matutina del hospital general san juan de dios* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). *A three component conceptualization of organizational commitment*. EEUU: Human Resource Management Review.



- Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, research and application*. EEUU: Sage Publications.
- Mowday, R. Steers, R. y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14, pp.224-247.
- Naranjo, M. (2009). Motivación perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33, pp. 153- 170.
- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público* (tesis post-grado). Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental* (tesis pre-grado). Universidad peruana de ciencias aplicadas, Lima.
- Ruiz, J. (2013). El compromiso organizacional un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Estudios Empresariales*, 1, pp. 67-86.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
- Seguro Social de EsSalud. (2013). *Reordenamiento cuadro para asignación de personal* . 06/04/2022, de EsSalud Sitio web: Seguro Social de EsSalud. (2013). Reordenamiento de cuadro para asignación de personal . 06/04/2022, de EsSalud Sitio web:  
[http://www.essalud.gob.pe/transparencia/cuadro\\_para\\_asignacion\\_de\\_personal.htm](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/cuadro_para_asignacion_de_personal.htm)
- Sierra, R. (1984). *Técnicas de Investigación Social*. Madrid, España: Paraninfo.
- Sorbantes, L. & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 9, pp. 180-194.



Techera, J. L. (2005). *Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria?* enero 15, 2020, de psicología -online Sitio web: [http://www. Psicología online.com/articulos/2005/motivacion.shtml](http://www.Psicologíaonline.com/articulos/2005/motivacion.shtml)

Vicuña, L., Hernández, H. & Ríos, J. (2004). *La motivación de logro y el auto concepto en estudiantes de la universidad nacional mayor de San Marcos.* enero 15, 2020, de Revistas de investigación UNMSM Sitio web: [revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5127](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/5127)





# APÉNDICES



## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

#### INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serían presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

1= Totalmente en desacuerdo

2= Moderadamente en desacuerdo

3= Débilmente en desacuerdo

4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5= Débilmente de acuerdo

6= Moderadamente de acuerdo

7= Totalmente de acuerdo

#### Ejemplo

Si usted se siente altamente identificado con su organización y no está dispuesto a dejarla, en este caso colocaría el número 7 en el recuadro al inicio de la pregunta siguiente.

Si recibiera una oferta para un mejor trabajo en otra parte, sentiría que no es correcto dejar mi organización.

Para contestar indique la opción que mejor indique su opinión.

1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.

2) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.

3) Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

4) Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

5) Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.

6) Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.



- 7) Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.
- 8) Esta organización merece mi lealtad.
- 9) Realmente siento los problemas de mi organización como propios.
- 10) No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.
- 11) No renunciaría a mi organización ahora porque me siento Comprometido con su gente.
- 12) Esta organización significa mucho para mí.
- 13) Le debo muchísimo a mi organización.
- 14) No me siento como “parte de la familia” en mi organización.
- 15) No me siento parte de mi organización.
- 16) Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.
- 17) Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.
- 18) No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización



Protocolo de la Escala de motivación de logro M – L – 1996  
ESCALA M - L – 1996

Esta escala le presenta a usted, algunas posibles situaciones. En cada una deberá indicar su grado de acuerdo o desacuerdo, para lo cual deberá poner una equis (X) debajo de la categoría que describa mejor sus rasgos motivacionales.

Trabaje con el siguiente criterio:

1 equivale a DEFINITIVAMENTE EN DESACUERDO

2 equivale a MUY ENDESACUERDO

3 equivale a EN DESACUERDO

4 equivale a DE ACUERDO

5 equivale a MUY DEACUERDO

6 equivale a DEFINITIVAMENTE DE ACUERDO

Cuestionario		Desacuerdo			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
1	Cuando estoy con mis compañeros de trabajo						
	a) Trato de entenderlos						
	b) Cuestiono lo que opinan						
	c) Se me hace fácil adecuarme a la opinión de otros						
2	En el trabajo						
	a) Estoy dispuesto a dar mi apoyo						
	b) Pienso mucho en lo que voy a decir						
	c) Acepto las ordenes						
3	Cuando estoy con mis amigos						
	a) Doy lo mejor de mí						
	b) Participo de lo que ellos acuerdan						
	c) Me gusta aportar ideas						
4	Cuando trabajamos en grupo						
	a) Tomo la iniciativa						
	b) Organizo las ideas para llegar al objetivo						
	c) Al final doy a conocer mis opiniones						
5	Cuando estoy frente a otros grupos de trabajo						
	a) Demuestro todo mi aprendizaje						
	b) Me adhiero al trabajo						
	c) Aporto ideas para que todo salga bien						



- 6 Si en e trabajo todo dependiera de mi
- a) Las nuevas ideas las consultaria con el jefe
  - b) Demostraria lo mejor sin decirle nada a nadie
  - c) Busco aprobaciones de mis superiores
- 7 A mis amigos del trabajo
- a) Los trato a todos por igual
  - b) Les digo lo que tienen que hacer
  - c) Les escucho sus ideas
- 8 Cuando trabajo en equipo con mis amigos
- a) Todos cooperan
  - b) Suelen no aportar ideas
  - c) Todos quieren llegar al mismo objetivo
- 9 Cuando un compañero de trabajo se distrae
- a) Hablo con el
  - b) Lo dejo para que el jefe lo vea
  - c) Lo oriento al terminar el trabajo
- 10 El sexo opuesto en la empresa
- a) Ayuda a perfeccionar el trabajo
  - b) Brinda mejores aportes
  - c) Maneja mejor el area de trabajo
- 11 Las mujeres que laboran conmigo
- a) Realizan un buen trabajo
  - b) Me comprenden mejor
  - c) Saben ponerse en tu lugar
- 12 Cuando se trabaja con una jefa
- a) Recibe nuestro aportes
  - b) Toma sus propias decisiones
  - c) Consulta antes de tomar una decisión



- 13      Respecto a mis conocidos
- a)      Trato de que se organicen
  - b)      Decido que es lo que deben de hacer para mejor
  - c)      Los impulso a hacer las cosas bien
- 14      Con quienes comparto ratos libres
- a)      Se me hace fácil llegar a un acuerdo
  - b)      Se quedan callados porque saben que yo dirijo
  - c)      Se quedan callados porque saben que yo dirijo
- 15      A mis compañeros de trabajo
- a)      Acepto lo que decide el grupo
  - b)      Doy las ordenes
  - c)      Prefiero lo que yo deseo
- 16      Cuando se celebra alguna fiesta en lo laboral
- a)      Nos organizamos adecuadamente
  - b)      Tenemos el apoyo del jefe
  - c)      Quiero hacer lo que a mi me parece
- 17      Durante la celebracion
- a)      Me adapto a lo que dice el grupo
  - b)      Impongo mis ideas
  - c)      Deseo ganar como sea
- 18      Cuando la celebracion termina
- a)      Me quedo conforme
  - b)      Me siento satisfecho
  - c)      Reclamo si faltó alguna cosa



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 14.

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Marco teórico	Variables e indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre el tipo de motivación y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019?	Identificar y describir la relación de motivación y el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019.	<b>Hipótesis general</b>  Hi: Existe relación entre el tipo de motivación predominante y compromiso organizacional en logro en los trabajadores del	<b>2.1 Antecedentes del Estudio</b>  2.1.1 Antecedentes internacionales  2.1.2 Antecedentes nacionales  <b>2.2 Bases Teóricas</b>  2.2.1 Motivación  2.2.1.1 Definición	Motivación  • Liderazgo  • Asertividad  • Creatividad  • Relaciones amicales  • Trabajo en equipo  • Bienestar  • Satisfacción	<b>Alcance</b>     <b>Diseño</b>  no experimental  transeccional



**Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019?  
2. ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019.

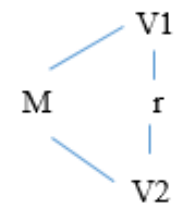
**Objetivos específicos**

1. Conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019.  
2. Conocer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco, 2019.

Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco.  
Ho: No existe relación entre el tipo de motivación predominante y compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco.

2.2.1.2 Teoría de las necesidades  
2.2.1.2.1 Teoría de Existencia, Relación y Crecimiento (E.R.G.)  
2.2.1.2.2 Teoría de las expectativas de Vroom.  
2.2.1.2.3 Teoría de la atribución  
2.2.1.2.4 Teoría de la motivación de McClellan

Compromiso organizacional:  
• Deseo  
• Necesidad  
Deber



**Población**

La población objetivo está constituida por 60 trabajadores del personal administrativo y asistencial del Centro Médico Metropolitano Cusco.





Metropolitano EsSalud Cusco, 2019? 3. Conocer el tipo de motivación predominante en los trabajadores del Centro Médico EsSalud Cusco según el área, 2019.

Metropolitano EsSalud Cusco según área, 2019? 4. Conocer el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del Centro Médico EsSalud Cusco según el área, 2019.

2.2.2 Compromiso organizacional

2.2.2.1 Definición

2.2.2.2 Teoría de Meyer & Allen

2.2.2.3 Teoría de Mathiue y Zajac

Teoría integradora



Metropolitano EsSalud Cusco según

EsSalud Cusco según el área, 2019.

área, 2019? 5. Conocer el

5. ¿Cuál es el tipo de motivación

tipo de motivación predominante en los

predominante en los trabajadores del

trabajadores del Centro Médico

Centro Médico Metropolitano

Metropolitano EsSalud Cusco según

EsSalud Cusco según sexo, 2019.

sexo, 2019? 6. Conocer el

6. ¿Cuál es el nivel de compromiso

nivel de compromiso organizacional en los

organizacional en los trabajadores del

trabajadores del Centro Médico



Centro Médico Metropolitano

Metropolitano EsSalud Cusco según

EsSalud Cusco según sexo, 2019.

sexo, 2019?

---

**Nota: matriz de consistencia se puede observar el problema, hipótesis, variables, marco teórico y metodología**



## MATRIZ DE INSTRUMENTOS

Tabla 15.

Matriz de instrumentos

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Puntaje	
<b>Motivación</b>	La motivación es un conjunto de razones por las que los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco se comportan de las formas en que lo hacen se puede medir a través de la Escala de Motivación M-L 1996, con los indicadores de liderazgo, asertividad y creatividad, relaciones amicales, trabajo en equipo, bienestar y satisfacción.	<b>Logro</b>	<b>Liderazgo</b>	Todos los ítems A	Muy bajo [18-	
			<b>Asertividad</b>		28]	
			<b>Creatividad</b>		Bajo [29-46]	
		<b>Filiación</b>	<b>Relaciones</b>	Todos los ítems B	Tendencia a bajo	
					<b>Amicales</b>	[47-64]
					<b>Trabajo en equipo</b>	Tendencia a alto [65-82]
<b>Poder</b>	<b>Bienestar</b>	Todos los ítems C	Alto [83-100]			
			<b>Satisfacción</b>	Muy alto [101-108]		



---

<b>Compromiso organizacional</b>	La situación psicológica que establece estrecho vínculo entre los trabajadores del Centro Médico Metropolitano EsSalud Cusco y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institución y puede medirse mediante la Escala de compromiso organizacional Meyer y Allen	<b>Afectivo</b>	<b>Deseo</b>	1,2,3,4,5,6	Bajo 18 Medio 19- 125 Alto : 126 a más
		<b>Continuidad</b>	<b>Necesidad</b>	7,8,9,10,11,12	
		<b>Normativo</b>	<b>Deber</b>	13,14,15,16,17,18	

---

**Nota:** matriz de instrumentos se puede observar variable, definición, dimensión, indicadores, ítems y puntaje



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Consentimiento informado

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

La presente investigación es conducida por marianela escalante miranda, estudiante de la Escuela profesional de psicología de la Universidad Andina del Cusco. El objetivo de este estudio es conocer la relación de la motivación y el compromiso organizacional en los colaboradores del Centro medico Metropolitano EsSalud Cusco.

Si usted accede a participar en el estudio, se le pedirá completar los cuestionarios. Esto tomara aproximadamente 30 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es voluntaria. Los datos que se obtenga de su participación serán utilizados por parte del investigador, con absoluta confidencialidad y no se usara para ningún otro fin fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda este estudio, puede hacer preguntar en cualquier momento durante su participación en el, igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Agradezco de antemano su participación.



Declaración de consentimiento:

Yo, \_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_ después de haber recibido información de la investigación, señalo que he comprendido claramente la información recibida y he tenido oportunidad de consultar sobre alguna duda en relación a ello, he recibido una respuesta que he podido comprender. Debido a ello otorgo mi consentimiento voluntario para participar en la investigación y que los datos que se derivar de las respuestas de los cuestionarios serán utilizados para cubrir el objetivo especificado en el documento, y entiendo que puedo retirarla si considero conveniente en el momento que yo desee.

Cusco, / /

Firma