



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y
RECURSOS HUMANOS

LA MOTIVACIÓN Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
LOGÍSTICOS DE LA CIUDAD DE LIMA

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RECURSOS
HUMANOS

AUTORA

JERÍ GÓMEZ, BLANCA MARLENE

(ORCID: 0000-0002-2079-363X)

ASESORA

VEGA DENEGRI, PATRICIA ELVIRA

(ORCID: 0000-0002-4547-4758)

Lima, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos de autor

Jerí Gómez, Blanca Marlene

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 09540231

Datos de asesor

Vega Denegri, Patricia Elvira

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09993699

Datos del jurado

JURADO 1: Bancayán Oré, Carlos Armando, DNI N!09600178, ORCID 0000-0003-1970-0288

JURADO 2: Aguirre Bello, Isabel, DNI N°07860757, ORCID 0000-0002-7161-9439

JURADO 3: Berrocal Moreno, César, DNI N°07763289, ORCID 0000-0001-8225-0887

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 418147

Código del Programa: 5.06.03

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios porque son su fuerza y su amor los que me guían, a mis padres y hermanos que son un gran ejemplo para mí, a mi hija y esposo que son mi mayor fuente de inspiración y a todos aquellos empresarios y empleados que luchan por mejorar ellos mismos, sus empresas, su comunidad y nuestro amado País.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme haber llegado hasta aquí, a mis padres Dante y Blanca por todo el apoyo que siempre me han brindado, a mi esposo Marco y a mi hija Camila por ser mi mejor equipo y mi mayor fuerza. Al equipo de Kresku Asesores por ser una gran fuente de aprendizaje continuo. A mis profesores de la Maestría de Comportamiento Organizacional por brindarme parte de los conocimientos más significativos profesionalmente, a mis compañeros de la Maestría y a mi querido Grupo 5, el mejor equipo de la maestría. A Janeth por su valioso aporte para poder realizar este trabajo, así como a todos los que me apoyaron en esta investigación. A mi Jurado porque sus exigencias me han permitido mejorar, a la Oficina de Grados y Títulos por todo el apoyo. A mi asesora y amiga Mg. Patricia Vega quien ha sido una pieza clave para la culminación de esta investigación. A Julita ya que su trabajo me ha permitido tener el tiempo para acabar esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

METADATOS COMPLEMENTARIOS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción del problema	14
1.2. Formulación del Problema	18
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Importancia y justificación del estudio	19
1.4. Delimitación del Estudio	20
1.5. Objetivos de la Investigación	20
1.5.1. Objetivo General	20
1.5.2. Objetivos Específicos	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Marco Histórico	22
2.2. Investigaciones Relacionadas con el Tema	29
2.2.1. Investigaciones Nacionales	29
2.2.2. Investigaciones Internacionales	32
2.3. Estructura Teórica que Sustenta el Estudio	37
2.3.1. Motivación	37
2.3.2. Compromiso Organizacional	44
2.4. Definición de Términos Básicos	49
2.5. Fundamentos Teóricos	50
2.5.3. Sector Logístico en el Perú	52

2.6. Hipótesis	53
2.6.1. Hipótesis General	53
2.6.2. Hipótesis Específicas	53
2.7 Variables	54
2.7.1. Variable Motivación	54
2.7.2. Variable Compromiso Organizacional	54
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	56
3.1 Tipo, Método y Diseño de la Investigación	56
3.2. Población y Muestra de Estudio	56
3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
3.4 Descripción de Procedimientos de Análisis	60
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISI DE RESULTADOS	62
4.1. Resultados	62
4.2. Prueba de hipótesis	73
4.2.1. Normalidad de datos	73
4.2.2. Hipótesis general	75
4.2.3. Hipótesis específica 1	76
4.2.4. Hipótesis específica 2	77
4.3. Análisis de fiabilidad	77
4.3.1. Motivación	78
4.3.2. Compromiso organizacional	78
4.4. Análisis de resultados	78
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
5.1. Conclusiones	84
5.2. Recomendaciones	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	106

Anexo 1: Declaración de autenticidad	106
Anexo 2: Autorización de Consentimiento para Realizar el Estudio	107
Anexo 3: Matriz de Consistencia	108
Anexo 4: Matriz de Operacionalización	109
Anexo 5: Protocolos o Instrumentos Utilizados	110
Anexo 6. Resultados de encuesta (por pregunta)	114

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Variable Motivación</i>	54
Tabla 2. <i>Variable compromiso organizacional</i>	54
Tabla 3. <i>Distribución poblacional de trabajadores de una empresa de logística de la ciudad de Lima por tipo de cargo en frecuencias absolutas y relativas.</i>	56
Tabla 4. <i>Calificación de acuerdo a rango de puntajes obtenidos en La Escala General de Satisfacción</i>	58
Tabla 5. <i>Correlaciones entre la escala de satisfacción y factores psicosociales del trabajo</i>	58
Tabla 6. <i>Calificación de acuerdo a rango de puntajes obtenidos en el Cuestionario De Compromiso Organizacional</i>	60
Tabla 7. <i>Matriz de coeficiente de correlación Inter-test y Test-total.</i>	60
Tabla 8. <i>De distribución por frecuencias según género, edad, nivel de estudios, tiempo de servicio, tipo de cargo y forma de trabajo</i>	62
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencia según la motivación y sus dimensiones motivación extrínseca y motivación intrínseca</i>	67
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencia según el compromiso organizacional y sus dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad</i>	70
Tabla 11. <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra</i>	74
Tabla 12. <i>Correlación entre la motivación y el compromiso organizacional</i>	75
Tabla 13. <i>Correlación entre la motivación extrínseca y el compromiso organizacional</i>	76
Tabla 14. <i>Correlación entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional</i>	77
Tabla 15. <i>Estadística de fiabilidad de los ítems de la variable motivación</i>	78
Tabla 16. <i>Estadística de fiabilidad de los ítems de la variable compromiso organizacional</i>	78

LISTADO DE GRAFICOS

Gráfico 1. <i>Mapa conceptual de variables motivación y compromiso organizacional y su relación</i>	52
Gráfico 2. <i>Distribución por frecuencias según género</i>	63
Gráfico 3. <i>Distribución por frecuencias según edad</i>	63
Gráfico 4. <i>Distribución por frecuencias según nivel de estudios</i>	64
Gráfico 5. <i>Distribución por frecuencias según tiempo de servicio</i>	65
Gráfico 6. <i>Distribución por frecuencias según tipo de cargo</i>	65
Gráfico 7. <i>Distribución por frecuencias según forma de trabajo</i>	66
Gráfico 8. <i>Distribución por frecuencias según los niveles de la motivación</i>	67
Gráfico 9. <i>Distribución por frecuencias según los niveles de la motivación extrínseca</i>	68
Gráfico 10. <i>Distribución por frecuencias según los niveles de la motivación extrínseca</i>	69
Gráfico 11. <i>Distribución por frecuencias según los niveles de compromiso organizacional</i>	70
Gráfico 12. <i>Distribución por frecuencias según los niveles de compromiso afectivo</i>	71
Gráfico 13. <i>Distribución por frecuencias según los niveles de compromiso normativo</i>	72
Gráfico 14. <i>Distribución por frecuencias según los niveles de compromiso de continuidad</i>	73

RESUMEN

La motivación es ese motor que lleva a las personas a actuar y comportarse de una u otra manera y el compromiso organizacional está relacionado con el rendimiento y la productividad por lo que son temas de interés para las empresas que buscan ser competitivas. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

La población de estudio estuvo constituida por 161 trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima, Perú. La determinación de la muestra fue por el método probabilístico, tomándose una muestra de 114 trabajadores. A esta muestra de trabajadores se les aplicó dos instrumentos: (a) para la variable motivación La Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall que se basa en la teoría de Los Dos Factores de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) y (b) para la variable compromiso organizacional se usó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen basado en la Teoría de los Tres Componentes de Meyer y Allen.

Se concluye que existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima. El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,657 y el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05.

Palabras claves: Compromiso Organizacional, Motivación, Empresa de Servicios de Logísticos.

ABSTRACT

Motivation is the engine that leads people to act and behave in one way or another, and organizational commitment is related to performance and productivity, it is why they are topics of interest for companies seeking to be competitive. The objective of this research was to determine the relationship between motivation and organizational commitment of workers in a logistics services company in the city of Lima.

The study population consisted of 161 workers from a logistics services company in the city of Lima, Peru. The determination of the sample was by the probabilistic method, taking a sample of 114 workers. Two instruments were applied to this sample: (a) for the motivation variable, the Warr, Cook and Wall General Satisfaction Scale, which is based on the Two Factors theory of Herzberg et al. and (b) for the organizational commitment variable, the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire based on the Meyer and Allen Three Component Theory was used.

It is concluded that there is a significant relationship between motivation and organizational commitment of the workers of a logistics services company in the city of Lima. The result of Spearman's correlation coefficient is equal to 0.657 and the level of significance ($\text{sig} = 0.000$) is less than the p value 0.05. Keywords: Organizational Commitment, Motivation, Logistics Services Company.

Keywords: Motivation, Organizational Commitment, Logistics Services Company

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas están expuestas a entornos muy competitivos por lo que deben apuntar a desarrollar a su personal, pues es el factor más importante para que una empresa sea competitiva (David, 2013). Para el caso de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima que se enfrenta a retos de crecimiento y de trabajo con altos estándares debido a que presta servicios a empresas extranjeras con muchas exigencias en cuanto a la eficiencia y la calidad de servicio. Además, debido al crecimiento del sector logístico, impulsado por la pandemia, ha aumentado la demanda de personal de este sector e incluso los sueldos del mercado han subido por lo que la empresa ha ido perdiendo personal.

En este sentido, sabiendo que la motivación es ese motor que lleva a las personas a actuar y, además, que el compromiso organizacional está relacionado con el rendimiento, la productividad y la permanencia de los trabajadores (Cárdenas 2017, Quino 2017), se ha visto a bien, la evaluación de ambas variables, así como la relación que existe entre ellas en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima. Para esta investigación nos basamos en la teoría de los dos factores de motivación Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) para la variable de motivación; y en la teoría de 3 componentes de Meyer y Allen (1991) para la variable de compromiso organizacional.

De este modo, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

En el primer capítulo se describe y formula el problema, además, se presentan: la importancia y justificación, la delimitación y los objetivos del estudio.

En el segundo capítulo se presentan el marco histórico de las teorías relacionadas con la motivación y el compromiso organizacional, investigaciones nacionales y extranjeras relacionadas a estos temas, la estructura teórica, la definición de términos, los fundamentos teóricos, la hipótesis y las variables.

En el tercer capítulo se presenta el marco metodológico de la investigación que comprende el diseño de investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos y la descripción de procedimientos de análisis.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados, la prueba de hipótesis, el análisis de fiabilidad y el análisis de resultados después de aplicados los instrumentos.

En el quinto capítulo se abordan las conclusiones y las recomendaciones provenientes de los resultados de la investigación.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La gran competitividad a la que están expuestas las empresas en este momento hace que cada vez más empresarios reconozcan la necesidad de desarrollar a su personal, debido a que el capital humano es un factor muy importante para que una empresa sea competitiva David (2013). Esto se entiende mejor si se considera que son los trabajadores los que enfrentan los retos de las empresas.

De acuerdo con Cárdenas (2017), sabiendo que la motivación es ese motor que lleva a las personas a actuar y comportarse de una u otra manera, resulta comprensible que las empresas se enfoquen en encontrar la mejor manera de motivar a sus trabajadores y así cumplir con los objetivos organizacionales y responder a la alta competitividad de nuestros tiempos. Adicionalmente, estudios como los de Sum (2015), Bautista (2017), Arango (2018), entre otros demuestran que la motivación en los trabajadores es un factor a considerar para su buen rendimiento y el logro de buenos niveles de productividad.

En este sentido, Herzberg et al. (1959) en su teoría de los dos factores de motivación, proponen que existen factores extrínsecos e intrínsecos. Dentro de los factores extrínsecos, sobre los que el trabajador no tiene control, se encuentran: las condiciones físicas de trabajo, la relación entre compañeros de trabajo, el trato laboral, el salario, la relación entre superiores y subordinados, la organización, el horario laboral, la estabilidad laboral. Mientras que, dentro de los factores intrínsecos, que el trabajador controla, se pueden encontrar: desarrollo profesional, reconocimiento profesional, responsabilidad, autorrealización, deseo de superación, desarrollo personal y vocación.

Así mismo, de acuerdo con Quino (2017), el rendimiento y la productividad están relacionadas con el compromiso de los trabajadores con su organización. Adicionalmente, de acuerdo con Puma (2010), hay un componente intrínseco tanto para el sujeto que se incorpora a trabajar como para la organización que lo recibe, y este componente es un contrato psicológico, pues va más allá de lo formal y legal. Esto quiere decir, que una persona puede estar obligada formalmente a desempeñar una labor, pero no necesariamente esto significa que esté ligada afectivamente a la organización, pues el contrato psicológico implica la existencia de un conjunto de expectativas recíprocas e implícitas dentro de la interacción trabajador-organización.

En este sentido, Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que describe la relación entre una organización y un trabajador, indicando, además, que el compromiso tiene tres componentes: el afectivo, el de continuidad y el normativo. Estos 3 componentes no son excluyentes, por lo que si una organización trabaja en crear lazos afectivos, en brindar condiciones de trabajo difíciles de imitar y crear un sentimiento de gratitud y deber en sus trabajadores, logrará tener trabajadores comprometidos con el bienestar y los logros de la empresa.

Por otro lado, de acuerdo con las investigaciones de ManPowerGroup (2021) sobre expectativas del empleo en el Perú para el tercer trimestre se tiene que de los empleados encuestados “ (...) el 10% de ellos espera aumentar las nóminas, el 8% anticipa una disminución y el 78% pronostica que no hay cambios (...)” (pág. 3). Mientras que, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI, 2021, noviembre) el 70.7% de la población peruana es económicamente activa, de esta población el 94.7% se encuentra ocupada. Y de esta población ocupada, solo el 50% tiene un empleo adecuada el resto se encuentra subempleado. Ha habido una recuperación en la PEA ocupada, pues de acuerdo con INEI (2021, marzo) el año 2020 hubo una disminución del 13% de la población ocupada para el año 2020, con respecto al 2019 debido al COVID 19.

Adicionalmente, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Empresas ENE realizada el año 2019, unas 78 692 empresas de 2 699 130 capacitaron a sus trabajadores, es decir solo un 3%. Entre los principales motivos para no capacitar a sus trabajadores está la escasez de recursos, la falta de tiempo porque los trabajadores deben cumplir sus labores, no encuentran el tipo de capacitación que requiere su personal, no conocen entidades o cursos de capacitación entre otros (INEI, febrero del 2020). De acuerdo a todo lo descrito anteriormente, podemos ver la relevancia de tomar como base la Teoría de los dos factores de Herzberg et al. (1959) evaluando los factores extrínsecos de trato laboral como: relación entre superiores y subordinados, salario, horario laboral y estabilidad laboral.

Por otro lado, “Ocho de cada 10 pacientes que llegan al consultorio de la psicóloga organizacional Magda Rodríguez confiesan que ya no son felices con su empleo y admiten sentirse improductivos y desmotivados.” (párr. 1). Las causas más importantes para esta infelicidad se atribuyen a: una mala relación con sus superiores, cargas excesivas de trabajo, sueldos muy bajos, falta de equilibrio en su vida, así como las pocas oportunidades de desarrollarse profesionalmente (Expansión, 24 diciembre del 2021). Estos datos, nos revelan la importancia de evaluar tanto los factores de la motivación

extrínsecos, ya mencionados, como los intrínsecos de la Teoría de los dos Factores de Herzberg et al. (1959), los cuales son: Realización, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad y ascensos (Sulca, 2015).

De acuerdo con los estudios realizados por Gallup (2021), como se citó en Ledesma (15 de junio del 2021), sobre cómo afectó el Coronavirus se tiene que a nivel mundial el 32% de las personas que se encontraban trabajando perdieron su trabajo o su negocio, un 50% de los trabajadores indican que su salario se ha recortado. Para el caso de Latino América y el Caribe el 31% de los que se encontraban trabajando antes de la pandemia perdieron su trabajo o negocio, el 57% de los trabajadores trabaja menos horas y el 45% ha disminuido sus ingresos. Por otro lado, en el estudio de Gallup (2021) se indica que esta región es donde se ha dado la mayor disminución en el compromiso de los empleados con sus organizaciones, actualmente cuenta con un 24%, posicionándola a pesar del bajo porcentaje como una de las regiones con mayor compromiso de los empleados, y también es la región con mayor preocupación diaria llegando a un 55%, un estrés de 49%, molestia de 19% y tristeza de 30%. Para el caso específico del Perú el compromiso ha descendido 2 puntos estando en 20% en la actualidad, el porcentaje de preocupación diaria ha subido 4 puntos llegando a un 55%, lo que nos posiciona en el segundo lugar de la región, mientras que el porcentaje de estrés ha subido 6 puntos llegando a 53%, ubicándonos en el tercer lugar de la región, el porcentaje de tristeza ha subido 4 puntos llegando a 31%, ubicándonos en el cuarto puesto de la región. Además, de acuerdo con Expansión (24 diciembre del 2021) este estudio ha revelado que la pérdida de productividad de los empleados no comprometidos con la empresa tiene un costo del 18% de su salario anual. Todos estos datos nos indican los grandes cambios que ha habido en las vidas, los trabajos y las emociones de los trabajadores a nivel mundial debido al coronavirus, y es algo que los empleadores no deben pasar por alto, sobre todo porque esta crisis ha afectado el compromiso de los trabajadores. Por lo que se requiere evaluar el compromiso de los empleados. Particularmente para esta investigación se usa la Teoría de los Tres Componentes de Allen y Meyer (1990) debido a que distingue tres componentes en el compromiso organizacional: el afectivo, el de permanencia y el normativo como se citó en Blanco y Castro (2011).

En cuanto a las empresas de logística en Latino América y el Caribe, de acuerdo con CAF - Banco de Desarrollo de América Latina (2014) se tiene que: “(...) en América Latina y el Caribe, los costos logísticos suponen entre 18 y 35% del valor del producto, situándose entre 16 y 26% del PIB” (p. 18). Por lo general, de acuerdo con el Banco

Mundial (2019), salvo los casos de Chile y Brasil, el índice de desempeño logístico de la región que mide el uso útil de los vehículos de reparto o entrega, se encuentra por más de 1 punto por debajo de los mejores, diferencia importante que significa que las empresas de servicio logístico de la región presentan debilidades estructurales, entre las que se encuentran, por ejemplo: baja calidad de la oferta debido a demoras, robos, entre otros; falta de profesionalización debido a la falta de formación del personal; informalidad generalizada; dificultad para alcanzar el financiamiento; baja rentabilidad, entre otras debilidades que afectan tanto la motivación como el compromiso de sus trabajadores.

En cuanto a las empresas de logística del Perú, se sabe que este tipo de empresas atienden a empresas nacionales, por lo general y se encuentran con el desafío de tener que mejorar sus servicios para poder atender a empresas extranjeras. Estas mejoras se deben dar en lo que se refiere a velocidad, calidad y eficacia. Adicionalmente, de acuerdo con Javier Ramos, gerente de logística del Grupo Eulen Perú, este sector se encuentra en un gran crecimiento y está conformado por más de 800 empresas, sin embargo, como sucede en la región, hay mucha informalidad, los trabajadores no cuentan con un contrato de trabajo, no cuentan con las condiciones mínimas de seguridad en el trabajo, no tienen los beneficios según ley, etc. Esta condición de informalidad se presenta en aproximadamente el 35% de los trabajadores de almacenes o centros de distribución y el 83% de los trabajadores de transporte. Lo que nos permite ver que también en las empresas de servicios logísticos del Perú debido a sus condiciones de trabajo tanto la motivación como el compromiso de los trabajadores puede verse comprometida (CAF - Banco de Desarrollo de América Latina, 2014; Economía, 2019, 21 de octubre)

En este orden de ideas, de acuerdo con lo conversado con la Jefa de Recursos Humanos de la empresa de servicios logísticos de Lima, comenta que, debido a que ellos trabajan con varias empresas extranjeras con las que se encuentran homologados, cuenta con varias certificaciones que aseguran buenas prácticas, por lo que sus empleados se encuentran en planilla. Sin embargo, después de la pandemia, el mercado laboral para el sector logístico ha mejorado debido a la demanda de este tipo de servicios tanto en transporte como en almacenamiento, por lo que los sueldos que ofrece la empresa, si bien son competitivos ya no son altos en relación a la competencia, como lo eran antes de la pandemia, por lo que ha habido renuncias pues el nivel de exigencia para poder cumplir con los requerimientos de los clientes es elevado, sobre todo para el personal de operaciones que viajan mucho, afectando el tiempo que pasan con su familia.

Adicionalmente, nos comentó la Jefa de Recursos Humanos que al ser una empresa que transporta víveres, así como insumos médicos, entre ellos el oxígeno, la empresa nunca paró del todo, aunque el impacto económico fue fuerte y los llevó a pérdidas. Al llegar la pandemia el área de operaciones, conformada por conductores en su mayoría, debió seguir trabajando, algunos operadores se contagiaron y 3 de ellos murieron y eso trajo mucho miedo, sobre todo para aquellos conductores que trabajaban con los hospitales. En respuesta, la empresa puso a su disposición ayuda psicológica, gestionó con sus clientes para dar bonos adicionales y, además, para que los operadores, que son el mayor número de empleados en la empresa, se sientan apoyados y tengan todo lo que necesitan a su disposición, dispuso que el personal del resto de áreas se incorpore al trabajo presencial al segundo mes de iniciada la pandemia. Esto a su vez, trajo contagios y la empresa se vio en la necesidad de extremar cuidados aumentando los gastos.

Hoy la empresa está operativa al cien por ciento, y si bien en un momento tuvo que despedir a su personal, hoy ha podido recontractar a la gran mayoría de los que fueron despedidos, y ha logrado crecer estos dos últimos años. Sin embargo, debido al crecimiento del sector logístico hay una mayor oferta de empleo, y la empresa que hasta hace unos años era una de las que mejor pagaba a sus empleados, especialmente los transportistas, actualmente paga a nivel de la competencia lo que está causando que muchos trabajadores opten por irse a la competencia donde el trabajo no tiene tantas exigencias.

Debido a esto, la empresa está disminuyendo la calidad del servicio, sobre todo, con sus clientes extranjeros con los que está homologada, pues algunos de los empleados ya capacitados y con experiencia en dicho trabajo están renunciando. Estas renunciaciones, a su vez, involucran el trabajo de búsqueda de nuevos empleados que tiene de por sí complicaciones, pero que se agudizan al buscar cubrir puestos de transportistas dispuestos a cumplir las exigencias del trabajo, ya que no resulta nada sencillo encontrar personas con buena ética laboral en un ambiente bastante informal como el de los transportistas. Esto significa mucha pérdida de tiempo en encontrar al nuevo personal, en capacitarlo para luego probar si realmente pueden hacer el trabajo, lo que no siempre sucede. Así que, debido a esta realidad la empresa desea aumentar el compromiso de sus trabajadores para disminuir la rotación.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima?

¿Cuál es la relación entre la dimensión motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima?

1.3. Importancia y justificación del estudio

Esta investigación tendrá una importancia teórica en cuanto contribuye a la demostración de la Teoría de los dos factores de Herzberg et al. (1959). y a la Teoría de los tres componentes de Meyer y Allen (1991), así como a conocer cuál es la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima. Del mismo modo, la justificación teórica del presente estudio es que permite analizar la vigencia y aplicación tanto de la Teoría de los dos factores de Herzberg et al. (1959), como de la Teoría de los tres componentes de Meyer y Allen (1991) en el contexto actual de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

La importancia y justificación metodológica de esta investigación se encuentra en la comprobación de la validez y confiabilidad del Test De Motivación Laboral De Warr, Cook y Wall (1979) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993) en el contexto de una empresa de servicios logísticos de Lima.

La importancia práctica de esta investigación es que estos resultados nos ayudarán a comprender mejor cómo se presentan los fenómenos de la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima que es parte de este estudio. Además, este estudio permitirá a los dueños de esta empresa saber cuán motivado y comprometido está su personal, y poder medir y controlar ambas variables en su empresa. En este sentido, y para complementar, la justificación

práctica del presente estudio es que planteará estrategias que permitan aumentar la motivación y el compromiso en los colaboradores de la empresa de servicios logísticos de Lima para que pueda afrontar los desafíos de crecimiento y mejora de servicios que esta empresa busca.

La importancia y justificación social de esta investigación es que los hallazgos, contribuirán a comprender un poco mejor como se viene presentando los fenómenos de motivación y compromiso en las empresas de servicios logísticos, que son empresas importantes para el desarrollo de otras empresas y, además, pertenecen a un sector en crecimiento en nuestro país. Además, las recomendaciones pueden ser tomadas como base para la mejora de otras empresas de servicios logísticos con similares características.

1.4. Delimitación del Estudio

La delimitación espacial de este estudio es para los empleados de la empresa de servicios logísticos de Lima.

En cuanto a la delimitación teórica de esta investigación, para la variable de motivación se basa en la teoría de los dos factores de Herzberg et al. (1959) y para la variable de compromiso organizacional se basa en la teoría de los tres componentes de Meyer y Allen (1991).

Y finalmente, en cuanto a la delimitación temporal, esta investigación se llevará a cabo en el periodo 2021 a 2022, lo que permite evaluar las variables en estudio en medio de una emergencia mundial debido al coronavirus, así como la inestabilidad política debido a las acusaciones de actos de corrupción e inestabilidad política en nuestro país.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la motivación dimensión motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

Determinar la relación entre la motivación dimensión motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Histórico

2.1.1. Motivación

De acuerdo con Cárdenas (2017) el término motivación, tiene origen en la palabra en latín *movere* que significa mover, la motivación está conformada por un conjunto de procesos que generan el deseo, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias que buscan conseguir un objetivo. A esto se debe el gran interés que suscita en los líderes la motivación de los trabajadores, de forma que puedan tener éxito en guiar a estos trabajadores hacia el logro de los objetivos organizacionales.

En este sentido, la motivación ha sido, es y será un tema de mucho interés. Es debido al interés que suscita la motivación por lo que en las últimas décadas ha sido objeto de estudio y esto ha generado numerosas teorías al respecto. El comportamiento humano desde épocas tempranas, incluso previas a la aparición de la psicología como ciencia, ha intrigado a filósofos y teólogos, quienes propusieron diversas teorías acerca de lo que motivaba a una persona a comportarse de una u otra manera en una situación determinada. Si bien la motivación es uno de los campos más estudiados de la psicología, aún quedan muchas preguntas por responder acerca de este interesante tema pues es muy complejo.

Al revisar los estudios sobre motivación en el tiempo, se puede distinguir a grandes grupos en las teorías los cuales son las precientíficas y las científicas, es decir, las teorías previas y posteriores, respectivamente a que la psicología surja como una ciencia que estudia la conducta y los procesos mentales. Y la línea que divide los grupos de teorías es la publicación de la obra de Darwin (1859), *On the Origin of Species by means of Natural Selection*, publicada por Mayr en su libro: *Una larga controversia, Darwin y el Darwinismo*, obra que tuvo mucho impacto sobre el campo de la motivación. Por otro lado, existen dos cimientos sobre los que se basan la mayor parte de las teorías, estos cimientos son el determinismo y el hedonismo. El determinismo postula que la conducta humana es determinada por causas externas o internas que, una vez conocidas, pueden servir para predecir la conducta. En este sentido, se plantea el análisis para deducir si la persona posee libertad en su comportamiento o, dicho de otra forma, si este comportamiento se origina por causas personales o ajenas a él. Mientras que, el hedonismo considera que el comportamiento se debe a la búsqueda del placer y bienestar, evitando todo lo que pueda producir dolor.

Además, la teoría motivacional moderna se fundamenta en las ideas filosóficas y en los descubrimientos procedentes de este campo. De este modo, las teorías predominantes coinciden con la corriente teórica que dominaba en psicología en esa época. Sin embargo, es importante considerar otras postulaciones relevantes para entender la propia evolución teórica de la psicología de la motivación.

Por esa razón, al considerar históricamente las distintas vertientes de la motivación, se considera que pueden ser estructuradas en tres grandes perspectivas: la biológica, la conductual y la cognitiva. En este sentido, para un correcto estudio de estas perspectivas o enfoques es crucial evaluar dos aspectos muy importantes: (1) la evolución de los distintos enfoques a través del tiempo; (2) comprender y organizar las manifestaciones implicadas en la conducta y la forma cómo se establecen los patrones que impulsan el comportamiento.

De acuerdo con Cárdenas (2017) los inicios del estudio de la motivación comienzan con el filósofo griego Aristóteles (384-322 a.C.), pues consideraba que la mente de un recién nacido está carente de cualquier experiencia. Además, postuló las tres leyes básicas del aprendizaje: contigüidad espacio temporal, semejanza y contraste. Las cuales, luego convergen en un principio, por la corriente asociacionista filosófica y, años después, por los psicólogos del aprendizaje, quienes la desarrollan. Luego, se suman, también, la corriente humanista y de aprendizaje social, que tenía como máximo exponente a Abraham Maslow (1943) y luego a Bandura (1977), quienes aportaron al conocimiento de las fuerzas que originan la motivación humana, y que desencadenan en la autorrealización.

Dentro de las diversas afirmaciones documentadas durante más de 50 años por estudios sociales, expertos y pensadores de la época se tiene a: Platón y Aristóteles, quienes aportaron a motivación reflexiva al centrarse en sus estudios del alma; René Descartes, y su teoría de la voluntad; Charles Darwin, con su aportación a la teoría del instinto y la evolución; Sigmund Freud y Clark Hull quienes acuñaron el término pulsión para explicar las fuerzas que llevan a acción a las personas. Han sido numerosos los estudios y experimentos que demuestran la existencia de los factores motivacionales en los humanos y los resultados han terminado demostrando que ofrecer premios y castigos pueden mejorar o deteriorar la voluntad hacia el esfuerzo. Esto quiere decir que, las personas estarán más predispuestas cuando se las motiva, y las formas de motivarlas pueden ser el interés, la satisfacción y reto por la labor. Por lo que se puede entender que

la motivación es la fuerza o impulso que lleva a actuar, que mueve a realizar actividades de la vida humana.

De acuerdo con los hallazgos de García (2012) hay tres perspectivas básicas respecto de la motivación: la conductista, la humanista y la cognitiva. La perspectiva conductista se centra en las recompensas que motivan a las personas, la perspectiva humanista se basa en la habilidad del ser humano para desarrollarse y la cognitiva enfatiza la gran influencia del pensamiento en las acciones. Haremos una explicación de cómo se han ido desarrollando estos enfoques en el tiempo.

En cuanto a la perspectiva conductual, esta indica que las gratificaciones externas y los castigos son la base que determina la motivación de las personas. Las gratificaciones son sucesos positivos o negativos que pueden modelar el comportamiento. En 1911 Thorndike presenta la ley del efecto que establece lo siguiente: cuando hay un estímulo que genera una respuesta va seguida de un hecho satisfactorio, la relación entre respuesta y estímulo se fortalece, en cambio, cuando la respuesta va seguida de un hecho molesto, la relación estímulo respuesta se debilita. Esto condujo al desarrollo del condicionamiento operante en el conductismo. En los años cincuenta, Skinner desarrolla su teoría de la conducta humana, en la que menciona el término *condicionamiento operante* el cual hace referencia a un grupo de circunstancias en las que las personas modelan su comportamiento. De esta manera el condicionamiento operante, se refiere a un conjunto de situaciones en las que las personas u organismos aprenden a comportarse de una manera determinada; cuando se indica que sucede un aprendizaje por *condicionamiento operante*, se habla de la relación que existe entre las conductas previas y sus consecuencias, a esto se le denomina triple relación de contingencia (Skinner, 1970). Así el condicionamiento operante implica aprender de las consecuencias de nuestro comportamiento. También es importante mencionar a los neoconductistas como Clark Hull (1943), la teoría del impulso que distingue entre impulsos primarios e impulsos secundarios. Los impulsos primarios se relacionan a estados de necesidad y son innatos. Sin embargo, la teoría propuesta por Hull fue reemplazada por el conductismo proposicional de Edward C. Tolman, que fue más exitosa al introducir las variables cognitivas (las expectativas) y al demostrar que se puede aprender sin necesidad de refuerzo. Además, Edward Tolman incluye variables intervinientes o también conocidos como procesos intermedios en sus modelos. Es importante mencionar que mientras Hull incluía el impulso o motivación interna y el hábito, por otra parte, Tolman indicaba que

las personas construyen representaciones mentales del espacio o también conocidas como mapas cognitivos.

En cuanto a la perspectiva humanista, según Reyes (2009), esta perspectiva se basa en la capacidad de la persona para lograr desarrollarse a sí misma, sus características positivas y la capacidad para escoger su destino. En esta perspectiva tenemos como primer exponente a Maslow con su Teoría de las necesidades en la cual ordena las necesidades humanas según una jerarquía. Postula que hay necesidades prioritarias, indicando, además, que, para ascender a necesidades superiores, se deben cubrir las necesidades primarias. El orden de las necesidades partiendo de las más básicas son: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de amor y pertenencia (sociales), necesidades de estima y necesidades de autorrealización. En este sentido, una vez que una necesidad es satisfecha deja de actuar como motivador. García, Ochoa, Fernández, Octavio y Campoy (2015) mencionan que, en estudios posteriores Maslow descubrió dos necesidades adicionales que son: las necesidades de conocer y comprender el mundo que rodea a la persona y la naturaleza, y necesidad de satisfacción estética, que se refiere a la búsqueda de belleza, simetría y arte en general.

Basado en esta teoría en 1969 Clayton Alderfer desarrolla su Teoría Existencia, Relación y Crecimiento (E.R.G.) en la que busca simplificar la teoría de Maslow, agrupando las necesidades en solamente en tres tipos: En primer lugar, están las necesidades de existencia: están compuestas por las necesidades básicas y materiales que son satisfechas con factores externos y están relacionadas con las necesidades fisiológicas y las necesidades de seguridad. En segundo lugar, están las necesidades de relación: Estas necesidades están compuestas por aquellas que se satisfacen con las relaciones interpersonales y con la pertenencia a un grupo. Dentro de la Teoría de Maslow corresponden con las necesidades sociales y de aceptación. Por último, en tercer lugar, están las necesidades de crecimiento: conformadas por aquellas necesidades de desarrollo personal, las cuales son satisfechas con el logro de objetivos importantes dentro de su proyecto de vida. Dentro de la teoría de Maslow estas serían el reconocimiento, la autoestima y la autorrealización. (Reyes, 2009)

Luego en 1998 McClelland presenta su Teoría de las Tres Necesidades en la que señala que existen tres motivaciones que llevan a la acción, las cuales son: la necesidad de logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder. Indica que son estas motivaciones las que llevan a los sujetos a comportarse en formas que finalmente terminan influyendo en su desempeño al realizar su trabajo y sus tareas. (Reyes, 2009).

Profundizando sobre la motivación del logro Dwek, Henderson y Leggett, identifican 3 tipos: la pericia, la incapacidad y la ejecución. Muy usada para estudiantes y deportistas. En 1997 Bandura postula el constructor de autoeficacia como esa creencia que le permite a una persona considerar que puede desempeñarse bien en una determinada circunstancia y que también le hace considerar que puede lograr sus objetivos. El autor indica, además, que la autoeficacia es fundamental para el éxito académico (García, Ochoa, Fernández, Octavio y Campoy, 2015)

Y finalmente, en cuanto a la perspectiva cognitiva, que aquello que se cree es determinante para lo que realmente sucede. En este sentido, para postular esto, se basan en que sistema cognitivo es el receptor de la información, pero a su vez es el emisor de la información que va a los otros sistemas como: el afectivo, el comportamental y el fisiológico. Así que de acuerdo al significado que le dé a la información, se modela el comportamiento de los sistemas al poner en ejecución o inhibir determinadas respuestas. En 1964 Vroom presenta su Teoría de las expectativas en la que postula que los sujetos sentirán el impulso de realizar determinadas acciones y esmerarse por lograr un alto desempeño en la consecución de una meta si consideran que vale lo suficiente su participación es importante para el logro de la meta y si tienen la seguridad de que una vez que logren la meta recibirán la recompensa, lo que demostraría que el esfuerzo ha valido la pena.

En 1965 en la Teoría de la equidad de Stacey Adams se concentra en el criterio que se forma el sujeto en función del beneficio que obtiene, comparándola con los beneficios que reciben los otros sujetos o trabajadores que hacen la misma tarea o realizan aportes semejantes. En 1968 Locke con el Modelo de fijación de metas u objetivos propone que una meta u objetivo es aquello que un sujeto desea alcanzar; es decir, el motivo de una acción. Para que un objetivo o meta sea motivante debe contar con los siguientes factores: El conocimiento, en el que especifica que el sujeto debe comprender la meta, así como los medios o forma de alcanzarla. La aceptación, en el que especifica que el sujeto debe estar debido a que debe existir acuerdo sobre lo que se desea realizar. La dificultad, en el que especifica que se deben plantear metas difíciles, pero no imposibles. Además, las metas deben ser un reto, pero no pueden ser inalcanzables. La especificidad, en el que especifica que las metas deben ser concretas para que sea más fácil aportar el esfuerzo para lograrlo (Reyes, 2009).

2.1.2. Compromiso Organizacional

De acuerdo con LLapa-Rodríguez, Trevizan y Tadeu (2008) a lo largo de la historia ha quedado demostrada la importancia del compromiso en la relación de la organización y el trabajador. Por lo que, se han hecho muchos esfuerzos por definir clara y precisamente el compromiso, sin embargo, aún no hay un consenso sobre la definición de compromiso.

En la década de los 60, de acuerdo con Goulder (1960), se entendía el compromiso de dos formas: (a) cosmopolitan integration o el grado de actividad del trabajador y si este tiene un sentido de pertenencia a los diferentes niveles de la organización, sobre todo a los niveles de mayor jerarquía, (b) organizational introjection, grado en el que el trabajador incorpora una variedad de competencias y valores organizacionales aprobados. (LLapa-Rodríguez, Trevizan y Tadeu, 2008)

Por otro lado, otros autores más centrados en la persona, como Becker (1960), conceptúan el compromiso como un mecanismo que genera comportamientos que recaen en la actividad que ellos mismos han elegido y que les permite cumplir con sus propósitos. También, hay quienes comprenden el compromiso como una totalidad de presiones normativas internalizadas de forma que conduce a actuar de acuerdo a los intereses de la organización. De acuerdo con Sismo (2014), durante los años 70 y 80s del siglo pasado, el compromiso organizacional fue ganando importancia en los estudios empíricos y literatura psicológica. Durante los años 90s continuó siendo un constructor de interés y se llegaron a teorías más consistentes como la de Meyer y Allen (1991).

Actualmente, luego de varias investigaciones y muchos artículos sobre el tema, se reconoce al compromiso organizacional como un constructo multidimensional, aunque aún no hay precisión en la definición de este constructo. Scheible (2004) da algunas definiciones sobre compromiso como la fuerza que hace que un individuo se identifique y se sienta involucrado con una empresa u organización; como la presión normativa que las organizaciones ejercen sobre los trabajadores para que estos trabajen en los intereses y objetivos organizacionales; como el lazo psicológico de un trabajador con una organización reflejado por el grado en que el empleado internaliza y adopta las características de la empresa a la que pertenece; como la actitud de un individuo respecto a su profesión y vocación, y como la motivación para trabajar en su vocación.

Además, de acuerdo a lo indicado por Sismo (2014), Bergman (2006), por su parte, pone en tela de discusión la utilidad del compromiso normativo debido a su alta correlación con el compromiso afectivo. Por otro lado, Luchak y Gellatly (2007) buscan

comprender la relación entre el compromiso organizacional con “*el desempeño en el trabajo, la intención de abandonar la empresa y el absentismo laboral.*” (p. 2).

Por otro lado, en el estudio hecho en Brasil sobre el compromiso se resalta el trabajo de Bastos (1994) que permitió ampliar el concepto de compromiso organizacional y la construcción de los patrones del compromiso que son: los duplos comprometidos, conformado por aquellas personas comprometidas tanto con su carrera así como con la empresa; los sin compromiso duplante conformado por las personas que no tienen compromiso con la empresa ni con su profesión; los unilateralmente comprometidos con la organización y los unilateralmente comprometidos con la profesión. Estos estudios han ayudado a comprender mejor el compromiso y sus dimensiones (Medeiros, Albuquerque, Siqueira y Marques, 2002; Scheible 2004; LLapa-Rodríguez, Trevizan y Tadeu, 2008).

Otra forma importante de compromiso es el profesional. Es importante diferenciar carrera, profesión y ocupación. Ocupación/vocación que menciona los conocimientos y habilidades relacionados con el desarrollo de o producción de un bien o servicio. El concepto de profesión, aunque varía de una a otra ocupación, está referido al alto involucramiento, sentimiento de identidad, autonomía y adhesión con los objetivos y los valores profesionales. Carrera es un término que abarca tanto a las profesiones como a las carreras considerándolos una secuencia de trabajo que está relacionado con un determinado campo. Así, el compromiso con la profesión se define como la actitud de las personas hacia su profesión o vocación y que además, el trabajar en una vocación escogida, se convierten en una motivación.

El compromiso organizacional, como ya se mencionó, ha sido un constructo de interés en las investigaciones relacionadas con el comportamiento organizacional. Tanto el compromiso organizacional como el profesional están relacionados con cuánto y cómo se involucra la persona con su profesión y su empresa. Así, una persona comprometida afectivamente está vinculada emocionalmente a su organización y a su profesión; aquel comprometido normativamente se siente obligado a mantenerse en su organización y su profesión; y finalmente el comprometido instrumentalmente considera que hay un alto costo de dejar su organización y su profesión.

De acuerdo con Scheible (2004) existen evidencias de que la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el involucramiento están relacionados con el compromiso profesional, por lo que se sugiere profundizar en estudios de más variables denominadas situacionales como la autonomía, la adaptabilidad, la motivación financiera

y el proceso de feedback. Casi a manera de resumen se puede decir que el compromiso comprende sentimientos de lealtad, involucramiento y vínculo tanto para la organización como para la profesión (LLapa-Rodríguez, Trevizan y Tadeu, 2008).

2.2 Investigaciones Relacionadas con el Tema

2.2.1. Investigaciones Nacionales

Burga y Wiese (2018) en su tesis de maestría realizada en Chiclayo, Perú, y publicada por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo tuvo el objetivo de describir la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa agroindustrial de Lambayeque, para ello se utilizó el instrumento que fue tomado de la investigación realizada en el 2012 por Murillo, aplicada a los empleados de la sede de la Región Departamental de Cortés. Debido a que la población es pequeña y finita, la muestra es igual a la totalidad de la misma, que son diecisiete (17) personas, de las cuales cinco (5) laboran en jefaturas y doce (12) en el área administrativa de la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte SA, del distrito de Motupe. Los autores concluyen que la empresa muestra una motivación adecuada, debido al buen manejo de las capacitaciones y a buenas relaciones interpersonales. Además, concluyen que esta alta motivación ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia. En cuanto a las recomendaciones que los autores hacen, y que son pertinentes para la presente investigación están: En primer lugar, capacitar al personal administrativo para que pueda ser de apoyo en el desarrollo de las personas a su cargo y de esa manera, incrementar la realización personal. En segundo lugar: evaluar los documentos de gestión y darlos a conocer con la finalidad de que cada empleado comprenda su rol dentro de los objetivos de la empresa, y de ser necesario, modificarlos con los colaboradores. Y en tercer y último lugar, los autores recomiendan implementar políticas de desarrollo de colaboradores, así como programas de incentivos, ambos basados en una adecuada investigación de las necesidades de los empleados y la empresa.

Esta investigación ha sido seleccionada debido a que estudia la variable motivación y su relación con el desempeño laboral. Esta relación, de acuerdo con mi análisis del problema es una de las razones por las que esta variable motivación debe ser estudiada, y aún más, debe ser controlada dentro las empresas en general, así

como en la empresa en estudio. Adicionalmente, las recomendaciones que brindan los autores, se consideran relevantes y por lo tanto deben ser analizadas para su aplicación en la empresa estudiada.

Vela (2018) en su tesis de maestría desarrollada en Lima y publicada por Universidad César Vallejo, tiene como objetivo la determinación la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional en las enfermeras de los servicios de hospitalización, del mencionado hospital. La metodología utilizada para esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue estadística conformada por 105 enfermeras a quienes se les aplicó el cuestionario de clima organizacional de Palma (2010) y el compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997). Los resultados arrojaron que el 75% de las enfermeras perciben como medio el nivel del clima organizacional en el hospital, mientras que el 65% de estas enfermeras obtuvieron un nivel medio de compromiso organizacional. En base a los resultados el autor concluye que existe una relación directa y débil entre el clima laboral y el compromiso organizacional en las enfermeras de los servicios de hospitalización. Así mismo, la relación entre el clima laboral y los componentes del compromiso organizacional en las enfermeras de los servicios de hospitalización mantienen, igualmente, una relación positiva débil. En cuanto a las recomendaciones se tiene que se debe fomentar la autorrealización de las enfermeras, involucramiento de la gerencia en el desarrollo laboral de las enfermeras para conocer de cerca sus necesidades mejorando la supervisión y la comunicación, las jefaturas deben brindar más apoyo en el desarrollo de las tareas de las enfermeras y el reconocimiento.

Esta investigación ha sido elegida debido a que analiza la variable compromiso organizacional y usa el mismo instrumento del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) que es utilizado en la presente investigación. Adicionalmente, las recomendaciones para fomentar el compromiso son pertinentes para su análisis en esta investigación.

Bravo, González y Granados (2017) en su tesis de maestría desarrollada en Lima y publicada por la Universidad ESAN, tiene como objetivo determinar cuál es la relación entre el soporte de los supervisores y el compromiso organizacional en una empresa peruana. Para ello utilizan una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo transversal y nivel descriptivo correlacional. El estudio se realizó

sobre una muestra de 128 colaboradores del área operativa de una empresa del rubro plástico. Para la recolección de datos se usó la técnica del cuestionario y los instrumentos utilizados son el cuestionario de Soporte de superiores de Shinn (1989) y el cuestionario de Compromiso organizacional de Allen y Meyer (1997). Las conclusiones a las que llegan son: En primer lugar, que existe una relación positiva y significativa entre el soporte de los supervisores y el compromiso organizacional en la empresa en estudio. Además, existe una relación positiva y significativa entre el soporte de superiores y la dimensión continua, dimensión afectiva y la dimensión normativa del compromiso organizacional. El autor no presenta recomendaciones.

Esta investigación ha sido elegida debido a que estudia la variable compromiso organizacional, usa el cuestionario de Compromiso organizacional de Allen y Meyer (1997), además, investiga la relación entre compromiso y el soporte de supervisores, demostrando que existe una relación positiva y significativa. Esto, ayudará a demostrar a la gerencia de la empresa en investigación la importancia de mejorar el soporte que dan los supervisores, ya que actualmente tienen un trato muy duro y no acostumbran reconocer el trabajo bien hecho, considerados como factores en la teoría de Herzberg et al (1959).

Reátegui (2017) en su tesis de maestría desarrollada en Tarapoto y publicada por la Universidad César Vallejo, la autora tuvo como objetivo “*Conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, centro poblado de Huingoyacu, distrito San Pablo provincia de Bellavista, región San Martín 2016*” (p. xi). La metodología usada para esta investigación fue cuantitativa, diseño transversal de nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por 19 docentes a quienes se les aplicaron dos cuestionarios, uno por cada variable, los cuales fueron adaptados por la autora y validado por expertos. Entre las conclusiones más relevantes para la presente investigación se tiene que: existe influencia en un 34% y con un coeficiente de determinación de 0,338 de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución. La correlación entre ambas variables es de acuerdo con la correlación de Pearson es de 0,581, es decir, que existe correlación media entre la motivación y el desempeño laboral. Mayoritariamente los trabajadores tienen un nivel de motivación malo y un nivel de desempeño entre bajo y regular. Además, existe relación entre la dimensión salario y beneficios con el desempeño laboral. Mientras que existe una correlación baja entre la dimensión condiciones de

trabajo con el desempeño laboral. En cuanto a las recomendaciones, las más significativas para el presente estudio son: Mejorar las condiciones laborales de los docentes de forma que se garantice que cuenten con los insumos y materiales necesarios para realizar su trabajo; implementar el monitoreo y retroalimentación a los docentes, y desarrollar planes de capacitación permanente.

Esta investigación ha sido seleccionada debido a que estudia la variable motivación, la cual también es estudiada en la presente investigación, y además la relaciona con el desempeño laboral, lo cual como ya mencioné es relevante para el planteamiento de mi problema.

Bustamante, Fernández, Moscoso y Vera (2016) en su tesis de maestría realizada en Lima y publicada por la Pontificia Universidad Católica del Perú, tiene como objetivo la identificación de la relación que existe entre el compromiso organizacional y la intención de rotación laboral en la empresa cementera Yaura S.A. Esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo correlacional. La muestra está comprendida por 124 colaboradores, a quienes se les aplica la traducción del cuestionario de satisfacción e intención de cambiar de trabajo realizada por Isabel Vilchez Blancas. Basados en los resultados, los autores concluyen que existe una relación inversa entre el compromiso afectivo y el compromiso normativo con respecto a la intención de rotación, pues los colaboradores consideran que sus necesidades son satisfechas y responden con lazos afectivos y lealtad debida, también, a una obligación de permanencia. En cuanto a las recomendaciones más relevantes para el presente trabajo se tienen: Aplicar políticas orientadas a fomentar el compromiso afectivo y normativo que comprendan capacitación continua, mejoras laborales, así como la incorporación de actividades extracurriculares que fomenten la interacción de los colaboradores.

Esta investigación ha sido seleccionada debido a que estudia la variable compromiso, estudiada en la presente investigación, y su relación con la rotación. Bajar la rotación, y con ella los costos operativos es uno de los motivos por los cuales muchos empresarios desean aumentar el compromiso en sus organizaciones

2.2.2. Investigaciones Internacionales

Van der Ha (2018) en su tesis de maestría desarrollada en Tilburg y publicada por Tilburg University tiene como objetivo estudiar el efecto de la participación en la toma

de decisiones en la intención de rotación de los empleados de bajo nivel de un banco importante de los Países Bajos. Para ello realiza una investigación de tipo cuantitativo de nivel descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario el cual fue aplicado online a una muestra de 117 empleados en el que evalúa cuales son los efectos de la participación en la toma de decisiones en la satisfacción laboral de los gerentes de cuentas de la institución en estudio. Las conclusiones a las que llega el autor, que son relevantes para la presente investigación son: Que la satisfacción de los empleados está relacionada negativamente con la intención de rotación, los resultados demuestran que la participación en la toma de decisiones tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral. Sin embargo, la satisfacción laboral no media la relación entre la participación en la toma de decisiones y la intención de rotación. Por lo que concluyen finalmente que la participación en la toma de decisiones afecta positivamente una pequeña parte de la satisfacción laboral, mientras que una parte diferente de la satisfacción laboral afecta negativamente la intención de rotación. El autor no hace recomendaciones.

Esta investigación ha sido tomada en cuenta debido a que, en la empresa en investigación, se busca aumentar el compromiso (variable estudiada) para disminuir la intención de rotación de los colaboradores. Por otro lado, estudia y demuestra la relación negativa que hay una relación entre la participación en la toma de decisiones y la intención de rotación, así como la satisfacción laboral, relacionada con la motivación laboral, otra de las variables de esta investigación.

Manzano (2017) en su tesis de maestría desarrollada en Quito y publicada por la Universidad Andina Simón Bolívar, el autor tiene como objetivo el análisis de la dinámica institucional, poniendo más atención a las funciones y procesos internos con el propósito de identificar el sentido de pertenencia y su relación con el compromiso organizacional. Para ello realizó una investigación de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo explicativo. En cuanto a la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con escalas de likert, el instrumento utilizado para esta investigación fue el planteado por Mayer y Allen. Así mismo, el estudio fue aplicado a 50 docentes. De los resultados obtenidos el autor llega a las siguientes conclusiones: en primer lugar que el sentido de pertenencia y los diferentes tipos de compromiso organizacional son constructos diferentes que están asociados de *"(...) forma diferencial con los diversos indicadores de pertenencia y compromiso con la institución."* (p.75). En segundo lugar indica que el compromiso

organizacional es una actitud previa al sentido de pertenencia, lo que quiere decir que el empleado debe haber desarrollado su compromiso con la institución que involucra el deseo de quedarse y crecer en la institución para después desarrollar el sentido de pertenencia. Además, el autor indica que: *“En general el sentido de pertenencia representa un valor agregado que solidifica la identidad y la imagen de la institución y sobretodo es un elemento importante para potenciar la salud mental y el bienestar de los colaboradores.”* (p.75). Dentro de las recomendaciones se plantea un plan estratégico que comprende las siguientes estrategias:

- Estrategias para la mejora del factor identidad: Se propone el desarrollo de un taller para debatir la misión y visión de empresa. Desarrollo de conversatorios sobre ética y la identidad institucional en los que se intercambian experiencias con los trabajadores. Implementación de programas de E-learning. Desarrollo de talleres de marca personal y habilidades de comunicación.
- Estrategia para propiciar salud física y mental a los docentes de la institución: Se propone la implementación de áreas de esparcimiento donde los docentes puedan realizar actividades físicas. Capacitarlos en temas de alimentación saludable y la importancia de la actividad física. Realizar jornadas de meditación y relajación una vez a la semana.
- Estrategias para mejorar el factor recompensa: Se plantea una mejora en las condiciones laborales y salariales, además de contar con un buzón de sugerencias. Implementar la política de pago de un bono económico por cada año de antigüedad. Buscar equidad entre los salarios de los profesores en la institución y los que ofrece la competencia.
- Estrategias para mejorar el factor relaciones interpersonales y resolución de conflictos: Implementar talleres del manejo de las emociones. Utilizar la técnica de arbitraje para la resolución de conflictos graves o de aquellos que requieran una solución rápida. Utilizar técnicas de inteligencia emocional.

Esta investigación ha sido seleccionada debido a que se estudia la variable de compromiso organizacional y el instrumento el planteado por Mayer y Allen. Además, cuenta con buenas recomendaciones para desarrollar el compromiso dentro de la organización.

López, A. (2017), en su tesis de grado tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los funcionarios adscritos al

área de Auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo para luego de esta comprensión plantear mejoras de su gestión. La investigación realizada fue correlacional, con nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. Los instrumentos utilizados fueron: Para motivación la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo; para la variable de compromiso se utilizó la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen adaptada al español por Arciniega y González. Estos instrumentos fueron aplicados a una muestra probabilística de 40 funcionarios adscritos al área de auditoría. Concluye que existe una relación significativa y positiva entre las variables de motivación y compromiso organizacional, esto lleva a la segunda conclusión que es “(...) que de la cantidad y calidad de satisfactores que encuentren los trabajadores en los órganos de control fiscal donde prestan sus servicios, depende su grado de compromiso organizacional” (p. 11), y esto es usado como un diferenciador en la institución investigada.

Esta investigación a sido seleccionada como referente debido a que estudia la variable de satisfacción laboral, relacionada con la motivación y la variable de compromiso, ambas variables son objeto de estudio en la presente investigación. Además, la tesis de que existe una relación positiva y significativa es demostrada, lo cual es un buen referente para nuestra investigación.

Terán (2016), en su tesis de maestría desarrollada en México y publicada por la Universidad de Guayaquil, tiene como objetivo de “Elaborar un plan de incentivos que le sirva al Talento Humano del área comercial de la empresa importadora de Telefonía Celular de la ciudad de Guayaquil, con el fin de elevar el nivel de motivación y satisfacción laboral.” (p.5). Para ello realiza un estudio del tipo cuantitativo, en el que se aplica un cuestionario para poder conocer y medir los factores que afectan la motivación y satisfacción de los trabajadores. Su propuesta incluye los siguientes incentivos:

- Plan de Capacitación para los trabajadores: que comprende, en primer lugar, un programa de desarrollo de habilidades gerenciales para los gerentes de área. En segundo lugar, un programa de formación de vendedores, que a su vez comprende técnicas de PNL, coaching para ayudar a liberar el talento de los vendedores, convención de ventas y programas de integración.
- Medición del desempeño: Que comprende, en primer, lugar el pleno conocimiento tanto de la gerencia como de cada trabajador de lo que se espera de ellos. En

segundo lugar la categorización de los vendedores de forma que puedan recibir bonos y otros tipo de beneficios diferenciados.

- Entorno laboral - Seguridad: Que comprende en primer lugar el fomentar un clima laboral agradable con celebraciones de cumpleaños, elección de días libres y vacaciones, así como campañas de socialización mediante la ayuda social. En segundo lugar, la implementación del seguro médico familiar. Finalmente, en tercer lugar, sesiones de trabajo jefe-subordinado mejorando el trabajo en equipo y el empoderamiento de los trabajadores.

En cuanto a las conclusiones a la que llegan indican que: “(...) *es posible realizar el plan de incentivos con el fin de mejorar el clima laboral que actualmente se desarrolla en la empresa y subir el nivel de la gestión de venta –productividad del canal.*” (p. 39). Además, indican que los trabajadores deben recibir herramientas que lo ayuden en el desarrollo de su trabajo, pero también en su vida personal.

Esta investigación ha sido tomada como referente debido a que analiza la variable motivación, pero, además, plantea con detalle un programa de incentivos integral orientado a mejorar la motivación, lo cual es de interés para el planteamiento de estrategias de motivación para la empresa en estudio.

Villafuerte (2016) en su tesis de maestría desarrollada en Guayaquil, Ecuador y publicada por la Universidad de Guayaquil, tiene como objetivo contribuir a mejorar la motivación laboral a través de un programa motivacional para los funcionarios del departamento de control del servicio de rentas internas de la Ciudad de Guayaquil. La metodología utilizada para esta investigación es de estudio de casos de carácter cualitativo, utilizando una encuesta aplicada a 78 funcionarios del Departamento de Control del Servicio de Rentas Internas. Las conclusiones a las que llega el autor es que los funcionarios tienen baja motivación debido a que sus necesidades de estima y reconocimiento no son satisfechas, además de las malas condiciones de trabajo que han traído como consecuencia una falta de compromiso y orgullo de pertenecer a la institución. Para mejorar esta situación el autor propone “(...) *un programa de motivación laboral basado en estrategias motivacionales intrínsecas, extrínsecas y del orden social, que permita los funcionarios desarrollar su autoestima, y su valoración.*”.(p. 9). Como estrategias para mejorar la motivación extrínseca propone el cuidado de las instalaciones, como estrategia social propone el desarrollo de actividades de integración que fomenten la interacción de los empleados y el sentimiento de pertenencia. Adicionalmente, plantea

para las jefaturas talleres con temas de liderazgo y para todos los funcionarios el desarrollo de talleres para mejorar la comunicación utilizando para ello la programación neurolingüística, con lo que se espera mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales.

Esta investigación ha sido seleccionada porque estudia la variable motivación laboral y plantea un programa motivacional que debe ser evaluado para ver su adaptación a la empresa estudiada.

2.3. Estructura Teórica que Sustenta el Estudio

2.3.1. Motivación

2.3.1.1. Teoría de la jerarquía de necesidades

En 1943 Abraham Maslow postula que las necesidades humanas tienen diferente fuerza o jerarquía para ser satisfechas. Postuló, además, que cada individuo posee un conjunto ordenado de cinco necesidades fundamentales, organizadas en un sistema de pirámide. Estos grupos de necesidades son (Tirado, 2015): Necesidades fisiológicas que incluyen la necesidad de comer, la necesidad de beber, la necesidad de abrigo, la necesidad de sexo y otras necesidades corporales; necesidades de seguridad que incluyen la seguridad y la protección contra pérdidas o destrucciones materiales y emocionales; necesidades sociales: incluyen el amor y estima, la pertenencia/ aceptación y la amistad; necesidades relacionadas con la estimación que incluye factores de estima internos como el autorespeto, la autonomía y el desarrollo personal; factores de estima externos como la disposición, el reconocimiento y la atención; y necesidades de autorrealización que incluye factores que impulsan al desarrollarnos al máximo de nuestra capacidad; involucra el crecimiento, la realización y el aprovechamiento de las capacidades o potencial de cada individuo.

Esta teoría predice que un hombre con necesidades estará motivado, y que cuando logra satisfacer la mayor parte de cada uno de estos grupos necesidades, buscará satisfacer el siguiente nivel o grupo de necesidad. Si bien, la teoría de Maslow establece que ninguna de las necesidades es completamente satisfecha, y cuando una necesidad sustancialmente satisfecha deja de ser un factor motivante.

2.3.1.2. Teoría De Existencia, Relación y Progreso – ERG

En 1972 Clayton Alderfer basado en la Teoría de Motivación Humana de Maslow, presenta una modificación de la misma, dejando atrás la jerarquización de las necesidades

y su correspondiente satisfacción que presenta Maslow (fisiológicas, de seguridad, de afecto y pertenencia, de estima y de autorrealización), pues la Teoría de Maslow no reconoce las diferencias que hay de una persona a otra, por lo que lo que es necesidad para una persona, puede no serlo para otra sin reconocer que las personas son distintas y que lo que puede ser una necesidad para una puede no serlo para otra, así como tampoco reconoce que se pueden presentar varios niveles de necesidad al mismo tiempo. Clayton Alderfer, postuló que la motivación de los trabajadores puede ser calificada por jerarquías, pero estas jerarquías no son rígidas. Además, indica que existen 3 categorías de necesidades, las cuales son (Pérez, 2017):

La primera es la existencia que contiene las necesidades básicas planteadas por Maslow fisiológicas y de seguridad. Esto involucra las siguientes necesidades de los trabajadores: Necesidad de contar las condiciones adecuadas para realizar sus labores, así como la necesidad de estabilidad o seguridad laboral.

La segunda son las relaciones que son las necesidades que satisfacen la interacción con otras personas. Comprende las necesidades sociales y el componente externo de la clasificación de estima y reconocimiento de Maslow. Esto involucra las siguientes necesidades de los trabajadores: necesidad de interactuar y establecer lazos con otros trabajadores, con los superiores y con los subordinados; Finalmente. La necesidad de pertenecer a una organización, entidad o grupo social. Las cuales a su vez se dividen en: necesidad de estima, de buen trato laboral; y necesidad de reconocimiento profesional.

La tercera es el crecimiento que representa el deseo de crecimiento de las personas. Incluyen el componente interno de la clasificación de estima y la de autorrealización de Maslow. Esto involucra las siguientes necesidades de los trabajadores: necesidad de crecimiento personal, necesidad de desarrollo personal, necesidad de superación o promoción y necesidad de autorrealización.

Esta teoría predice que “La satisfacción laboral dependerá considerablemente de cuán cubiertas están las necesidades de existencia, relación y crecimiento en el contexto de trabajo” (Gamboa y Ruiz, 2012).

2.3.1.3. Teoría de las Tres Necesidades McClelland

En 1961 David McClelland plantea la Teoría de las Tres Necesidades, la cual postula que existen tres impulsos que dominan la motivación humana. Estos tres impulsos, los cuales están basados a su vez en tres necesidades: las necesidades de logro, las necesidades de poder y las necesidades de afiliación: (a) Las necesidades de logro son aquellas que nos mueven a alcanzar el éxito, lo que puede llevar a enfrentar y sobrepasar

los retos y obstáculos para alcanzar las metas. También puede ser esa fuerza que lleva a las personas a buscar sobresalir y por poseer realizaciones sobre un conjunto de normas; (b) la necesidad de poder implica ejercer influencia en las personas y las organizaciones, es decir que los otros se conduzcan de modo que nos ayuden a cumplir nuestros planes, asumiendo normalmente posiciones de liderazgo; (c) las necesidades de afiliación son aquellos impulsos que llevan a las personas a buscar el establecimiento de vínculos de cooperación y amistad con otras personas (Tirado, 2015)

Esta teoría de McClelland predice que las personas con necesidad de logro pueden desenvolverse cuando la posibilidad de triunfar es del 50%. Debido a las evidencias se puede decir que una persona con necesidad de logro tendrá mejor desempeño en el trabajo. Además, también: en primer lugar que los empleos que implican mucha responsabilidad personal, motivan más al personal. En segundo lugar, que los individuos con mucha necesidad de logro se interesan en realizar bien su trabajo. Y en tercer lugar, las personas con necesidades de afiliación y poder tienden a relacionarse de cerca con el éxito gerencial (negativa y positivamente respectivamente). (Barnett, Bernuy, Cárdenas y Loza, 2012)

2.3.1.4. Teoría de las Expectativas

En 1964, Víctor Vroom desarrolla la Teoría de las expectativas. El modelo postula que las elecciones para realizar una u otra actividad se relacionan en forma directa con eventos que esperan poder realizar. Vroom desarrolló un modelo matemático que expresa que el impulso de la motivación de las personas en un momento determinado es equivalente al producto del valor que la persona le da a la recompensa por la expectativa de su posible logro.

De acuerdo con teoría de Vroom, la motivación está vinculada a tres elementos: (a) La valencia que es la inclinación que una persona puede tener por una recompensa, o el valor que dicha recompensa tiene para la persona; (b) la expectativa la cual se relaciona con el esfuerzo que debería ejecutar una persona para obtener la recompensa; (c) los medios se relacionan con la acción de estimar la relación que existe entre el desempeño o esfuerzo empleado y la recompensa o resultado obtenido. (Barnett, Bernuy, Cárdenas y Loza, 2012)

Esta teoría predice que la persona con una motivación alta es aquella considera las metas y/o incentivos como valiosos para ellas y, además, considera que tiene alta la

probabilidad de alcanzarlos. Si una persona le asigna un valor a algo y cree que es capaz de lograrlo, entonces realizará la acción necesaria para lograrlo.

2.3.1.5. Teoría de la Equidad

En 1925 Stacey Adams presenta un modelo basado en la comparación, indicando que los trabajadores no solo se interesan por su propia satisfacción, sino que desean justicia en el sistema de retribución. El fenómeno de la justicia implica diferentes tipos de estímulos: económicos, sociales, psicológicos, etc. Adams, además, indica que los trabajadores juzgan la justicia mediante la comparación o evaluación subjetiva de las relaciones Resultados/Aportaciones suya y la de otros en situaciones similares.

Entre las aportaciones se distinguen: *“el esfuerzo en el trabajo, los estudios académicos del sujeto, la antigüedad, el rendimiento, la dificultad de la tarea, lealtad y dedicación, tiempo y voluntad, creatividad, rendimiento laboral, entre otras aportaciones.”* Por otro lado, como lo menciona Adams, dentro de los resultados se encuentran: *“el sueldo, bonos, las prestaciones reales pecuniarias, seguridad en el trabajo, las recompensas sociales y los estímulos psicológicos”*. (Rengifo, Correa y Pinedo, 2018; p.37)

Esta teoría predice que las personas estarán motivadas si experimentan satisfacción con lo que reciben si está de acuerdo con el esfuerzo realizado. Y además, juzgan que hay equidad de sus recompensas al compararlas con las recompensas que otros reciben. .

2.3.1.6. El Modelo del Establecimiento de Metas u Objetivos

En 1968 Edwin Locke presenta un modelo que representa el concepto de meta adaptada a la motivación laboral. Este modelo explica cómo afectan las metas u objetivos el rendimiento de los trabajadores. Esta teoría postula que al establecer metas u objetivos tienen cuatro mecanismos motivacionales: *“1) Los objetivos dirigen la atención. 2) Los objetivos regulan el esfuerzo. 3) los objetivos aumentan la persistencia. 4) Los objetivos promueven las estrategias y planes de acción”*. (Méndez, 2012, p. 7)

Por otro lado, para que una meta u objetivo pueda motivar debe los factores que debe contemplar un objetivo para que motive son: el conocimiento, una persona para poder alcanzar una meta debe conocerla y además saber cómo la puede alcanzar; la aceptación, significa que una persona debe estar de acuerdo con la meta a alcanzar; la dificultad, esto quiere decir que si bien las metas deben tener cierta dificultad para que

representen un reto, deben ser alcanzables y no imposibles; y la especificidad, ya que al ser concreta una meta u objetivo, habrá más posibilidad para lograrla. (Méndez, 2012).

Esta teoría predice que los funcionarios, empleados o personas que establecen metas que guardan las características antes mencionadas tienen mayor rendimiento que aquellos que no lo hacen, esto, además, genera un mayor compromiso. El modelo de Locke hace una distinción entre la aceptación de las metas y el compromiso con ellas. La aceptación de metas significa que la meta es asignada. Mientras que el compromiso con las metas puede incluir no sólo metas asignadas, sino también metas auto impuestas. Por esto, en base a esta teoría se puede predecir que los empleados tienen la oportunidad de ajustar o participar en la fijación de metas, estas metas se pueden convertir en auto establecidas, y eso convierte la simple aceptación en compromiso. (Santrock, 2002; Méndez, 2012)

2.3.1.7. Teoría de los Dos Factores

En 1959 Frederick Herzberg et al., postuló la teoría de los dos factores o Bifactorial, con la que buscaba mejorar la explicación del comportamiento de los trabajadores, y realizó una investigación para responder la pregunta “¿Qué desea la gente de su puesto laboral?”. Esta investigación lo llevó a la conclusión de que la motivación en el trabajo depende de dos factores independientes entre sí. Por lo que su teoría indica que existen dos factores que rigen el comportamiento de los trabajadores: los factores higiénicos o factores extrínsecos y los factores motivacionales o intrínsecos. Los factores higiénicos (motivación extrínseca) son aquellos que se encuentran en el ambiente que rodea a los trabajadores, y comprenden las condiciones en las que se realiza el trabajo. Estas condiciones no están bajo el control del trabajador pues son dadas por la empresa. Los principales factores higiénicos son: el sueldo, los beneficios sociales, el trato con sus jefes y/o superiores, el trato con sus compañeros de trabajo, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, la política y organización de la empresa, los reglamentos internos, etc. (Chiavenato, 2006 citado por Gutiérrez, 2015).

Por otro lado, los factores motivacionales (motivación intrínseca): estos factores son los que están bajo el control del trabajador y se relacionan con el contenido del cargo y la naturaleza de las labores que realiza el trabajador, es decir que se relacionan con lo que hace y desempeña. Esto comprende: el sentido de importancia, la responsabilidad, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización o logro de objetivos personales. (Chiavenato, 2002 citado por Gutiérrez, 2015).

Esta teoría predice que cuando los factores higiénicos son satisfechos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pero cuando son mejorados, no consiguen elevar la satisfacción por mucho tiempo. Por otro lado, cuando los factores higiénicos son precarios o no son satisfechos, provocan la insatisfacción en los trabajadores. Debido a que la influencia de estos factores está más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg et al. los llama factores higiénicos, ya que son profilácticos y preventivos, es decir, que sólo evitan la insatisfacción, pero no la causan. Por otro lado, la influencia de los factores motivacionales o intrínsecos en la conducta de los trabajadores es mucho más profundo y perdura: cuando son satisfechos óptimamente, logran la satisfacción en los trabajadores; cuando son precarios, la impiden. Debido a que están profundamente vinculados a la satisfacción, Herzberg et al. los denomina factores de motivación. Herzberg et al., además, destaca que los factores motivacionales están totalmente desvinculados y son distintos a los factores que originan la insatisfacción laboral, es decir los higiénicos. Según el autor, el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional. (Gutiérrez, 2015).

En este sentido, Herzberg et al. propone el enriquecimiento de tareas o del cargo para proveer motivación continuamente en los ambientes laborales. Este enriquecimiento consiste en cambiar de forma continua las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas que impliquen un desafío y satisfacción profesional y contribuyan al desarrollo del trabajador. Es importante notar que el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo, y debe hacerse de acuerdo con sus características personales. (Gutiérrez, 2015).

Dimensiones de la motivación

En este sentido, al profundizar sobre lo que algunos autores indican sobre las dimensiones de esta teoría tenemos:

Factores de higiene. De acuerdo con Sulca (2015), estos factores son los que al no tener un nivel adecuado causan insatisfacción en los trabajadores, y al estar en niveles adecuados desaparecen la insatisfacción, pero no causan motivación positiva. Estos factores afectan la satisfacción de las necesidades de la jerarquía inferior y son: sueldo, supervisión técnica, condiciones de trabajo, reglamentaciones y modo de operar de la empresa y relaciones personales. Archi (2017) comenta por su parte que dentro de estos factores no hay motivadores, lo que quiere decir que al estar presentes no estimulan a los

empleados, sin embargo su ausencia causa insatisfacción, a los factores ya mencionados le suma los siguientes factores: el estatus, la seguridad en el trabajo y la vida personal.

Herzberg et al. (1954), para poder plantear estos factores pregunta a un grupo de ingenieros y contables qué acontecimientos producían sentimientos negativos sobre sus trabajos. Los resultados de esta investigación, hallaron que existe un grupo de factores relacionados con el descontento laboral cuando no estaban presentes, sin embargo, no lograban actitudes laborales positivas, y producían cambios a corto plazo. Estos factores son: Políticas y administración de la empresa, supervisión técnica, salario, relaciones interpersonales-supervisión, condiciones laborales. Estos factores de insatisfacción describen la relación de la persona con el contexto o ambiente en el que realiza el trabajo. Estos denominados, también factores de higiene, contribuyen a evitar la insatisfacción, pues el ambiente es la fuente de sufrimiento del hombre, pero no contribuyen al desarrollo psicológico, ni el desarrollo de habilidades del trabajador.

Factores motivadores. De acuerdo con Sulca (2015), estos factores son los que motivan positivamente a los trabajadores a que realicen un mejor trabajo. Estos factores afectan la satisfacción de las necesidades de la jerarquía superior y son: posibilidades de logro personal, reconocimiento de los logros, naturaleza de la propia tarea, responsabilidad, posibilidades de promoción. Por su parte Archi (2017) indica que estos factores son satisfactorios, es decir que son los verdaderos motivadores que provocan satisfacción en los empleados. Los factores que menciona son: el trabajo desafiante (aunque puede estar ligado a la naturaleza del trabajo), el avance y el crecimiento (pueden estar relacionados con las posibilidades de promoción). Herzberg et al. (1954), para poder plantear estos factores motivadores, pregunta a un grupo de ingenieros y contables qué es lo que les hacía sentir excepcionalmente bien en sus trabajos. Los resultados de esta investigación y que forman parte de la teoría de Herzberg et al. indican que hay cinco factores que determinan la satisfacción laboral, los cuales son: Realización, reconocimiento, el trabajo en sí mismos, responsabilidad y ascensos. De estos factores, los tres últimos son los más relevantes para un cambio de actitud de mayor duración en el empleado. Herzberg et al. (1954), aclara que el reconocimiento se refiere al reconocimiento de la labor realizada y no al reconocimiento como un instrumento para mejorar las relaciones humanas. Lo que sugiere que el reconocimiento debe ser real y estar basado en la labor del trabajador. Estos factores están relacionados directamente con el trabajo que realiza la persona.

2.3.2. Compromiso Organizacional

De la revisión de la literatura hecha por Hurtado (2017), se ha podido reconocer tres perspectivas teóricas diferentes relacionadas con el compromiso organizacional (Varona, 1993), las cuales se vinculan con los tres componentes, propuestos por Meyer y Allen (1991) los cuales son: compromiso de continuidad, afectivo y normativo.

2.3.2.1. Perspectiva del Intercambio Social

En 1960 Becker propone su teoría de Las Pequeñas Inversiones la cual se basa en que el compromiso es una decisión propia e individual, lo que lleva al trabajador a esforzarse e invertir en la organización. Definiendo el compromiso como el lazo entre el trabajador y su organización, que resultan de las pequeñas inversiones (side-bets) realizadas a lo largo del tiempo. Es decir, que esta teoría se basa en el efecto que causan las conductas anteriores. En 1970, Wallace, indica que el compromiso conductual está basado en una propensión a determinada conducta, más que en una conducta real. Definiendo el compromiso como una valoración instrumental de la forma en la que se percibe la utilidad de mantenerse en la organización, vinculada con las pérdidas asociadas a la decisión de salir de la empresa. Esta teoría plantea un compromiso formado por la relación instrumental o de intercambio entre la persona y el entorno social.

Predice que una persona que se compromete con una organización, hará inversiones en esta, lo que trae beneficios para la empresa. Para que una persona tenga el interés de comprometerse, la empresa debe brindar ciertos beneficios como: *“un buen seguro o una jubilación; por ello, dejar de trabajar significaría una pérdida.”* Por ello predice que cuando el trabajador está comprometido con la empresa. Alinea sus objetivos personales con los de la empresa, lo que lo lleva a realizar acciones extraordinarias en beneficio de la compañía. (Hurtado, 2017, p. 14).

2.3.2.2. Perspectiva de Atribución

De acuerdo con Hurtado (2017), en 1985, Reichers conceptualiza el compromiso como una obligación que el trabajador obtiene, por lo que realiza ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables a favor de la empresa. Esta perspectiva está relacionada con la dimensión de ética del trabajo propuesta por Morrow (1983). La ética laboral es definida por Varona (1993) como una responsabilidad que se origina en el trabajador y que lo mueve a realizar su mejor esfuerzo para desarrollar bien su labor.

Esta perspectiva plantea que el compromiso conduce al trabajador a sentirse responsable y buscar el cumplimiento de los objetivos y así, los valores de la empresa en la que trabaja, no solo porque de ello depende su permanencia en ella, sino porque considera que es correcto y es lo mejor. Por otro lado, Wiener (1982) indica que el compromiso normativo demuestra la reciprocidad empleado-empresa y, además, que hay influencia social desarrollada en la empresa. Pues habrá una reciprocidad, si los empleados perciben que la empresa les brinda beneficios, debido a que se crean sentimientos de obligación en los empleados que los motivan a actuar, valorando su empresa.

Predice que los trabajadores con un alto nivel de compromiso, alinean sus objetivos personales con los de la empresa, apoyando el logro de las metas organizacionales y personales.

2.3.2.3. Perspectiva Psicológica

En 1974, Buchanan define el compromiso como una actitud que representa un vínculo emocional o psicológico entre el trabajador y su empresa u organización. Esta forma de compromiso se basa en que el trabajador siente la organización como un todo, y este sentimiento refleja la cualidad afectiva (Vega y Garrido, 1998). Como menciona Godoy. (2017), el compromiso se define como el grado de identificación y entrega que el trabajador experimenta en relación con la empresa para la que trabaja y de la cual forma parte.

Mathieu y Zajac (1990) postulan un compromiso que depende del intercambio que se da entre el trabajador y la empresa, pues el empleado o trabajador espera recibir recompensas psicológicas, como el reconocimiento, la pertenencia a un grupo de trabajo, y de esta forma, sentir que su trabajo es valioso y que este además, es reconocido por la empresa. Por otro lado, O'Reilly y Chatman (1986) se enfocan principalmente en la atadura psicológica basada en una identificación e implicación empleado-empresa que hacen que el empleado o trabajador responda cognitivamente con actitudes que involucran sus emociones. Esta perspectiva, de acuerdo con Godoy (2017, p.27), considera el compromiso con la organización como un componente de estos tres elementos: *“(1) identificación con los objetivos y valores de la empresa, (2) el deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos, y por último (3) deseo de ser parte de la organización”*.

Esta perspectiva predice que un trabajador involucrado afectivamente con su empresa se identifica con los objetivos y los valores de la empresa, por lo que buscará contribuir en el logro de las metas y objetivos de la misma y mantendrá su deseo de ser parte de esta.

2.3.2.4. Conceptualización de Tres Componentes del Compromiso Organizacional

En 1991 Meyer y Allen en base a los 3 enfoques del compromiso organizacional lanzan una teoría llamada de los 3 componentes que se basa en que el compromiso es un estado psicológico que explica el vínculo entre el trabajador y su empresa, la cual a su vez lleva al deseo de continuar o dejar la empresa. Definen el compromiso organizacional como el proceso por el cual el trabajador alinea las metas de la empresa y las suyas, se identifica con las causas y consecuencias de su labor, se preocupa por su desempeño y el adecuado cumplimiento de su labor. Además, estos autores postulan que el compromiso organizacional resulta del interactuar de estos tres componentes: el componente afectivo, componente de continuidad, y componente normativo. (Hurtado, 2017; Godoy, 2017).

El compromiso de continuidad está relacionada con la conciencia de los empleados sobre el costo de dejar la empresa, debido a los beneficios que la empresa le brinda al trabajador como: “*beneficios sociales, seguros, salario, comodidades en labor y horarios, etc.*” Los trabajadores, que tienen un alto compromiso de continuidad buscarán cumplir eficazmente con su labor y esto le brinda seguridad en sí mismo y en la empresa para la cual trabaja. Este componente, también está relacionado con la creencia del trabajador de que si deja el trabajo tendrá mucha dificultad en encontrar otro trabajo en el que pueda obtener las mismas condiciones. Debido a que cree que el costo de dejar la empresa es alto, busca realizar adecuadamente su labor y responsabilidades. Este componente, también, considera factores como el tiempo invertido en la organización, las metas personales relacionadas con la organización, las posibilidades de ser promovido o de tener un aumento salarial. (Hurtado, 2017; Godoy, 2017, p. 29).

El Compromiso Afectivo se caracteriza por el anhelo de pertenencia del trabajador y continuar trabajando en la organización. Se relaciona con el lazo emocional que el trabajador siente por la empresa, lo cual sucede cuando el trabajador considera que sus necesidades son satisfechas, y se encuentra a gusto en su puesto, con el ambiente de trabajo, con la labor que realiza y la relación con sus compañeros de trabajo, debido a lo cual, disfruta de estar en la empresa, considera su trabajo como una parte importante de su vida e incluso compromete sus sentimientos y emociones con el destino de la

empresa ya sea que sufren si la empresa tiene una desventura y se alegran si es que a la empresa le va bien. (Godoy, 2017).

El Compromiso Normativo es el componente que se relaciona al sentimiento de deber del empleado con la organización en la que trabaja. Principalmente se consideran “*los valores que tiene el trabajador como: responsabilidad, gratitud, lealtad, etc.*” Un trabajador con este tipo de compromiso, se siente comprometido con la organización y con la gente que allí trabaja, tanto los jefes como sus compañeros. Siente lealtad hacia la empresa porque percibe que esta le ha dado ayuda y beneficios, por lo que está motivado para cumplir sus funciones adecuadamente y contribuir con la empresa. Los trabajadores con un alto nivel de compromiso normativo buscan la aceptación de las personas que le rodean, por lo que actúan de acuerdo a lo que sus jefes y compañeros consideran aceptable, acepta las políticas de la empresa, antepone su honor a su satisfacción, buscan dejar en alto su imagen y consideran que quedarse en la empresa es un acto de lealtad y gratitud. (Godoy, 2017, p.30).

Esta teoría predice que si la empresa le brinda los suficientes beneficios al trabajador como para que el costo de irse sea muy alto, este tendrá la necesidad de quedarse y podría sentirse obligado a retribuir a la empresa. Y si, además, logra crear vínculos afectivos por medio de las retribuciones psicológicas entonces el trabajador alineará sus objetivos a los de la empresa, cuidará mantener un buen desempeño, y se sentirá emocionalmente vinculado a la empresa, buscando permanecer en esta.

Dimensiones del compromiso

Compromiso afectivo. De acuerdo con Vela (2018), el compromiso afectivo es el lazo afectivo que los trabajadores construyen con la institución, lo que trae como consecuencia el aumento de la identificación e implicación, seguido del anhelo de permanecer en la institución. Indica, además, el autor que los trabajadores con compromiso afectivo tienen “conductas prosociales no solo con las personas sino también con la organización ya que se desarrollan vínculos que fortalecen dicha relación” (p. 34). Los elementos que influyen en este componente del compromiso son: las diferencias individuales, la estructura de la organización y las experiencias laborales. De acuerdo con Ruiz de Alba (2013), se puede agregar que este componente tiene un enfoque más emocional y el individuo “quiere” estar en la empresa o institución. El tipo de contrato es relacional, de vínculo emocional. En relación a los valores hay congruencia entre los valores de la persona y los de la empresa. Esto trae como resultado que el individuo pueda

aceptar el cambio, sienta satisfacción laboral, tenga iniciativa, espíritu cooperativo y deseo de pertenencia. Además, indica el autor que este componente corresponde a un segundo nivel de compromiso en el que el individuo tiene sentimientos positivos de pertenencia y lealtad.

Compromiso de continuidad. De acuerdo con Vela (2018), se relaciona con la valoración de los costos económicos o de beneficios que el empleado perdería al dejar la institución, lo que implicaría un alto costo. Es decir, que este componente del compromiso, crea un sentimiento de obligación a quedarse en la organización. Como esto parte de un razonamiento, el tipo de contrato es transaccional y recíproco y tiene un costo de oportunidad. Lo que indica que existe “*aceptación y sometimiento a los valores de la organización a cambio del salario que se recibe*” (p. 38). Este tipo de compromiso puede traer como consecuencia bajo desempeño y ausentismo. Los elementos que pueden influir en este componente del compromiso son: el tiempo, esmero y la energía que una persona invierte en el periodo que permanece en una institución. De acuerdo con Ruiz de Alba (2013), se puede agregar que el individuo “tiene” que estar en la empresa o institución. En relación a los valores el trabajador solamente acepta o se somete a los valores de la empresa, los cuales pueden ser opuestos a los personales. Esto trae como resultado un desempeño mínimo necesario, absentismo físico y/o psicológico, además de rotación de personal o intención de dejar la empresa. Además indica el autor que este componente correspondería a un primer nivel, con un compromiso muy bajo basado en lo que se perdería si no estuviera en la empresa.

Compromiso normativo. De acuerdo con Vela (2018), se relaciona con los sentimientos que llevan al trabajador a ser parte de la organización, respetar sus reglas, aportar a sus objetivos, siente que quedarse es lo correcto. El tipo de contrato establecido en este caso es de fidelidad para cumplir con los valores y la misión de la empresa. Los elementos que pueden influir en este tipo de compromiso son: los principios personales y los valores de la persona. De acuerdo con Ruiz de Alba (2013), se puede agregar que el individuo “está determinado” a contribuir con la empresa o institución y siente un deber moral hacia ella. El tipo de contrato es relacional de fidelización. En relación a los valores “*se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización*” (p.71). Esto trae como resultado que el individuo contribuye a los objetivos de la empresa y está comprometido con la misión de la empresa, se involucra en el desarrollo de otras personas y es un prescriptor o promotor de la empresa. Además,

indica el autor que este componente correspondería a un tercer nivel, pues se produce un identificación con los objetivos de la empresa, ya que el vínculo es racional, por lo que se supone que los empleados tendrán un mayor compromiso que al tener solo un vínculo emocional.

2.4. Definición de Términos Básicos

Compromiso Organizacional

Es un estado psicológico que describe el vínculo entre el trabajador y la empresa para la cual trabaja y que influye en su decisión de permanecer o dejar la empresa. Constructo tridimensional conformado por la interacción de un componente de continuidad (calculador), normativo (obligación) y afectivo (deseo). (Meyer y Allen , 1997; Vicuña y Rengifo, 2007)

Compromiso Afectivo

Componente del compromiso organizacional identificado como el lazo emocional, entre el trabajador y la empresa para la cual trabaja. (Meyer y Allen, 1997; Hurtado, 2017)

Compromiso de Continuidad

Componente del compromiso organizacional identificado con la necesidad del trabajador de quedarse en la empresa como resultado del costo que representa para el trabajador dejar la organización, debido a las escasas oportunidades con iguales características que ofrece el mercado laboral (Meyer y Allen, 1997; Hurtado, 2017)

Compromiso Normativo

Componente del compromiso organizacional identificado como un sentimiento de obligación moral por parte del trabajador debido a los beneficios que le ha brindado y/o le brinda la empresa. (Meyer y Allen, 1997; Hurtado, 2017)

Motivación

La motivación es la fuerza que mueve a una persona a satisfacer sus necesidades y que lo impulsa a actuar y persistir hasta lograr satisfacer dichas necesidades. (Maslow, 1991; Cárdenas, 2017)

Motivación Extrínseca

Es la dimensión de la motivación, compuesta por los factores externos que no se encuentran bajo el control del individuo, los cuales se refieren a factores que rodean tanto las condiciones físicas como ambientales del trabajo. (Ryan y Deci, 2000; Cárdenas, 2017)

Motivación intrínseca

Dimensión de la motivación que incluye factores sobre los cuales una persona tiene control y están relacionados con lo hace y con su desempeño. (Ryan y Deci, 2000; Cárdenas, 2017).

Satisfacción

Sentimiento de bienestar o placer que se experimenta una vez que se ha satisfecho o colmado una necesidad. (Ryan y Deci, 2000; Cárdenas, 2017).

2.5 Fundamentos Teóricos

De acuerdo con lo ya mencionado en el planteamiento del problema de esta investigación existe en la empresa de logística en estudio existe falta de compromiso y se desea evaluar si esta variable guarda relación con la motivación de sus trabajadores, por lo que nos planteamos la pregunta ¿Cuál es la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima?

Para abordar este estudio para la motivación, se seleccionó la teoría de los Dos Factores de Herzberg et al. (1959) en la que separa claramente los factores externos e internos de la motivación, indicando, además, que los factores externos tienen que ver con el entorno y las condiciones laborales. Estos factores externos representan las necesidades primarias y secundarias de la escala de Maslow. Cuando estos factores son adecuadamente cubiertos, evitan la insatisfacción, pero no consiguen la satisfacción laboral, ni la motivación de los trabajadores. Estos factores externos están constituidos por: condiciones físicas de trabajo, relación entre compañeros de trabajo, trato laboral, salario, relación entre superiores y subordinados, organización, horario laboral, estabilidad laboral. Por otro lado, en cuanto a los factores internos, relacionados con el sentido de autorrealización, con la tarea o función desempeñada, indica Herzberg et al. que estos son los que motivan a los trabajadores y por ende son los que generan satisfacción en el trabajo. Los factores internos están compuestos por: desarrollo

profesional, reconocimiento profesional, responsabilidad, autorrealización, deseo de superación, desarrollo personal y vocación. (Cárdenas, 2017; Manso, 2002).

En cuanto al Compromiso Organizacional, se eligió la Teoría de los tres Componentes de Allen y Meyer (1990) debido a que distingue tres componentes en el compromiso organizacional: en primer lugar está el componente afectivo que los definen como el lazo emocional que nace de la percepción de satisfacción de las necesidades, principalmente las psicológicas y expectativas, por lo que estas personas disfrutan de su permanencia en la organización y están comprometidas con los valores de la empresa y está orgulloso de pertenecer a ella. En segundo lugar, está el componente de permanencia relacionado con el reconocimiento de los costos de dejar la organización (financieros, físicos y psicológicos), así como de las pocas oportunidades de encontrar otro trabajo, por lo que el vínculo se da por el tiempo, dinero y esfuerzo que el empleado ha invertido en la organización y porque considera que tiene pocas oportunidades fuera de la empresa. Por último, en tercer lugar, se tiene el componente normativo que se relaciona con la lealtad del empleado como pago por lo que recibe de la organización, el empleado puede tener una sensación de deuda. (Blanco y Castro, 2011).

En este sentido, para el presente trabajo, se planteó que existe una relación entre las variables motivación y compromiso organizacional, y que, además, las dimensiones motivación intrínseca y extrínseca también tienen relación con la variable compromiso, como se ve en el gráfico 01.

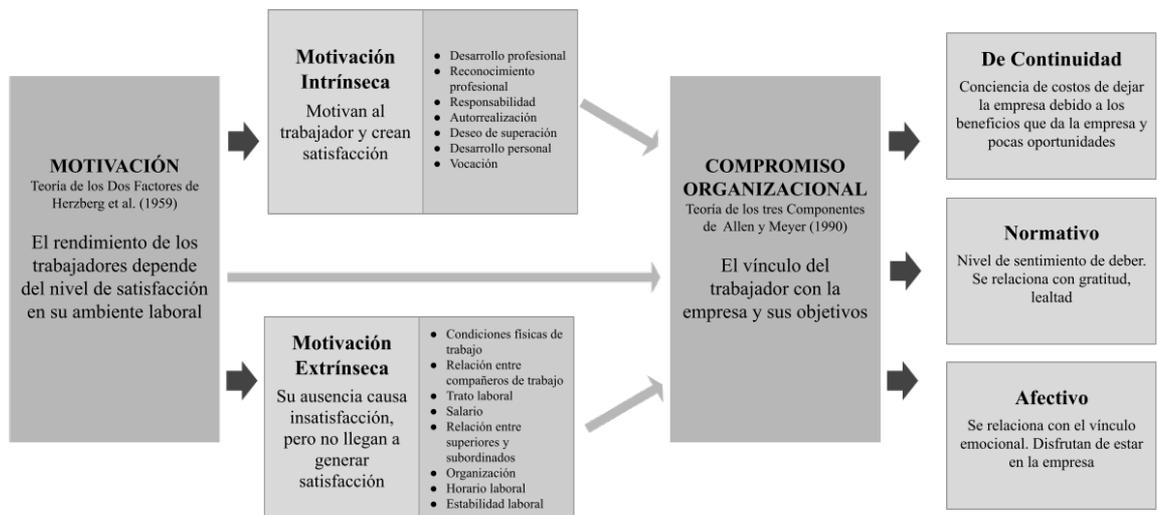


Gráfico 1. *Mapa conceptual de variables motivación y compromiso organizacional y su relación*

Fuente: Elaboración propia Basado en Herzberg et al. (1959) y Allen y Meyer (1990)

2.5.3. Sector Logístico en el Perú

De acuerdo con Javier Ramos, gerente de logística del Grupo Eulen Perú, los servicios que ofrecen las empresas del sector logístico pueden agruparse en tres, los cuales son: aduanas, almacenamiento y distribución. Este mercado está tomando cada vez más importancia en la región latinoamericana debido a que brinda servicios que garantizan un mayor desarrollo en los negocios. Las empresas, hoy en día, buscan la simplificación de procesos y tener lo que necesitan en el momento, lo que involucra operaciones de 24 horas diarias, los 7 días de la semana. En cuanto a lo que viene sucediendo con este sector en nuestro país, indicó: *“El sector logístico peruano mueve alrededor de 1.600 millones de soles (US\$475 millones) al año y en él participan alrededor de 800 empresas”*. Además, indica que es un sector que se enfrenta a grandes cambios pues debe adaptarse a la nueva era digital (Economía, 2019, 21 de octubre, párr. 1).

En cuanto al crecimiento del sector, según Javier Ramos, indicó que es un sector que se encuentra en un crecimiento vertiginoso, con muchas oportunidades para empresas que puedan brindar *“un servicio 7x24, con personal capacitado, buena infraestructura y, sobre todo, una gestión que garantice al cliente una entrega en el menor tiempo posible.”* (párr. 8). En cuanto a la informalidad del sector referido a trabajadores que *“no tienen un contrato de servicio, no cuentan con las condiciones mínimas de seguridad en el trabajo, no gozan de beneficios según ley, etc.”* (párr. 9) indica que el 35% de los trabajadores de almacenes o centros de distribución se encuentran en esta condición, y en lo que se refiere a transporte puede llegar a un 83%, lo que puede incrementarse por la inmigración venezolana (Economía, 2019, 21 de octubre).

Por otro lado, el Perú descendió de la posición 69 a la 83 en el Índice de Desempeño Logístico 2018 del Banco Mundial lo que indica que se debe mejorar en aspectos como en los procesos de desaduanaje, la infraestructura, precios competitivos y puntualidad en la entrega. Sobre estos dos últimos aspectos, relacionados con la entrega final o *“la última milla”* para poder lograr costos competitivos y puntualidad en la entrega se requiere cambios drásticos en *“El alto tráfico vehicular, la mala infraestructura vial, la delincuencia, falta de zonas de carga y descarga y/o centros de Cross Docking para los conos de Lima como el Norte, Sur y Este.”* (Economía, 2019, 21 de octubre, párr 3).

Así mismo es importante mencionar que de acuerdo con la empresa Breetrack, líder en trazabilidad logística en América Latina, las tendencias más relevantes para el sector logístico, que ha tomado mucha más relevancia desde la pandemia, están ligadas a la implementación de tecnología tanto en empresas de transporte básico de alimentos hasta aquellas de comercio electrónico de forma que permita mayor eficiencia en la cadena de suministros. Aquí mencionamos las que consideramos más relevantes para nuestro estudio: La primera tendencia es el uso de inteligencia artificial, es una de estas tendencias tanto en los almacenes, como en el proceso de distribución de mercaderías con el objetivo de “(...) *generar menos errores humanos, autonomía, eficiencia, rentabilidad y, por lo tanto, un servicio de alta calidad a precios más competitivos*” (párr. 2). Además, se desea poder predecir tendencias de consumos, selección de rutas más eficientes, entre otras cosas. La segunda tendencia es la robotización sobre todo en almacenes, de forma que los robots realicen tareas como: “*abastecimiento y descarga, labores de inventariado, identificación de productos, empaque*” (párr. 3). La tercera tendencia es el On Demand, es decir que se paga sólo lo que usa, lo que flexibiliza el servicio haciendo que se ajuste perfectamente a este tiempo de tanta incertidumbre. Y la cuarta tendencia es el uso de Big Data, sobre todo para los despachos en los que se hace uso de datos como “(...) *las condiciones meteorológicas, el tráfico o las demandas y preferencias de los clientes*” (párr. 6). (Redacción Perú21, 9 de septiembre del 2021).

2.6. Hipótesis

2.6.1. Hipótesis General

Hi.- Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

2.6.2. Hipótesis Específicas

H1.-Existe relación significativa entre la dimensión motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

H2.-Existe relación significativa entre la dimensión motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

2.7 Variables

2.7.1. Variable Motivación

Tabla 1 *Variable Motivación*

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de Medición
Motivación	El nivel de rendimiento del trabajador varía en función del nivel de satisfacción del trabajador. Este nivel de satisfacción depende de dos factores: La motivación extrínseca y la motivación intrínseca.(Herzberg et al.,1959)	Motivación Extrínseca	1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15	Escala ordinal de 6 grados
		Motivación Intrínseca	2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 y 16	Escala ordinal de 6 grados

Elaboración propia

2.7.2. Variable Compromiso Organizacional

Tabla 2. *Variable compromiso organizacional*

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de Medición
Compromiso Organizacional	El nivel de vínculo o identificación psicológica de un empleado con la empresa se divide en tres tipos de compromiso: Afectivo, normativo y de continuidad (Allen y Meyer, 1990)	Compromiso afectivo	1-7	Escala ordinal de 6 grados
		Compromiso normativo	8-13	Escala ordinal de 6 grados
		Compromiso de Continuidad	14-21	Escala ordinal de 6 grados

Elaboración propia

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo, Método y Diseño de la Investigación

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014a), tenemos que el tipo de investigación realizada fue cuantitativa debido a que se sustentaron las hipótesis por medio de valores numéricos y sus variables fueron expresadas en números. El diseño fue no experimental de corte transversal, es decir, que esta investigación se realizó sin manipular la variable independiente. Además, se recogió información en un solo momento.

En cuanto al nivel de esta investigación fue aplicada, descriptivo y correlacional, pues utilizó teorías y conocimientos comprobados para ser puestos a prueba. Además, se buscó por un lado especificar el fenómeno estudiado y por otro lado, se buscó encontrar la relación entre las variables.

En cuanto al método fue hipotético-deductivo pues se plantearon hipótesis que parten de una presunción general para finalmente alcanzar conclusiones para un determinado caso. Para ello, se partió de teorías, modelos teóricos, la explicación y abstracción, antes de la recolección de datos empíricos, observar o realizar experimentos.

3.2. Población y Muestra de Estudio

En cuanto a la población de trabajadores de la empresa de logística de la ciudad de Lima para el momento de la investigación fue de 161.

Tabla 3. *Distribución poblacional de trabajadores de una empresa de logística de la ciudad de Lima por tipo de cargo en frecuencias absolutas y relativas.*

Tipo de cargo	Frec.	%
Administrativo	13	8.0%
Almacén	3	1.9%
Operaciones	138	85.7%
Mantenimiento	3	1.9%
SST	4	2.5%
Total	161	100%

Elaboración propia

La muestra fue probabilística, y para determinar el tamaño de muestra se utilizó la fórmula de Cochran.

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

Para esto, tomando en cuenta que el tamaño de la población es 161(N), se fijó un error del 0.05 (e), un nivel de confianza del 95% (k=1.96) y una probabilidad de éxito del 50% (p = 0.5 y q = 0.5), y se obtuvo un tamaño de muestra de 114 individuos.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos utilizados para el presente estudio fueron:

Observación. Se hizo una visita a la empresa, reconociendo el ambiente del trabajo, el estado anímico de los trabajadores.

Recopilación bibliográfica. Se recopiló información de trabajos de investigación tanto de tesis como artículos de investigación relacionados con la motivación y el compromiso organizacional, así como información proveniente de diarios, organizaciones internacionales e instituciones estatales relacionadas con la presente investigación.

El cuestionario. Que tiene como objetivo poder medir las variables, contó con dos instrumentos: (a) para la variable motivación laboral se usará La Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall que se basa en la teoría de Los Dos Factores de Herzberg et al. y (b) para la variable compromiso se usará el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen basado en la Teoría de los Tres Componentes de Meyer y Allen.

3.4.1. Cuestionario de motivación

Ficha Técnica del Test De Motivación Laboral De Warr, Cook y Wall

De acuerdo con Godoy (2017) se tiene

Autor: Warr, Cook y Wall en 1979

Nombre del instrumento: La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)

Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva.
Duración:	Aproximadamente 10 minutos
Objetivo:	Medir la motivación en sus dos componentes (intrínseca y extrínseca)
Dimensiones:	(1) Motivación extrínseca (Items 1,3,5,7,9, 11, 13,15) (2) Motivación intrínseca (Items 2,4,6, 8,10,12, 14,16)
Aplicación:	Educativa u organizacional.
Número de elementos:	16 Items en escala de Likert
Confiabilidad:	Coeficiente alpha Satisfacción General: entre 0,85 y 0,88 Satisfacción Intrínseca: entre 0,79 y 0,85 Satisfacción Extrínseca: entre 0,74 y 0,78
Validez:	En la prueba de correlaciones entre la escala de satisfacción y factores psicosociales del trabajo son valores significativos debido a que $p < .001$ para la satisfacción general por tanto, la herramienta es válida.

Tabla 4. *Calificación de acuerdo a rango de puntajes obtenidos en La Escala General de Satisfacción*

Calificación	Rango		
	Motivación Extrínseca	Motivación Intrínseca	Motivación Total
Muy Alto	45 a 48	45 a 48	91 a 96
Alto	37 a 44	37 a 44	72 a 90
Tendencia a Alto	29 a 36	29 a 36	58 a 71
Tendencia a Bajo	21 a 28	21 a 28	42 a 57
Bajo	13 a 20	13 a 20	26 a 41
Muy Bajo	8 a 12	8 a 12	16 a 25

Fuente: Godoy (2017)

Tabla 5. *Correlaciones entre la escala de satisfacción y factores psicosociales del trabajo*

	Satisfacción General	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Extrínseca
Supervisión - Participación	-0.64***	-0.61***	-0.51***
Definición de rol	-0.51***	-0.44***	-0.46***
Relaciones personales	-0.44***	-0.35***	-0.42***
Contenido del trabajo	-0.38***	-0.43***	-0.19***
Interés por el trabajador	-0.27***	-0.25***	-0.23***
Autonomía temporal	-0.21***	-0.21***	-0.19***
Carga mental	-0.17***	-0.10*	-0.20***

* ($p < 0,05$); *** ($p < 0,001$)
Fuente: Godoy (2017)

3.4.2. Cuestionario de Compromiso Organizacional

Autor:	Allen y Meyer (1990) y Meyer, Allen y Smith (1993) adaptada a por Vicuña .y Rengifo (2007)
Nombre del instrumento:	Cuestionario De Compromiso Organizacional
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva.
Duración:	Aproximadamente 20 minutos
Objetivo:	Medir y evalúa el Compromiso Organizacional en tres factores, para establecer cuál de ellos predomina caracterizando a los recursos humanos de la organización
Dimensiones:	(1) Afectivo (Items 1-7) (2) Normativo (Items 8-13) (3) De Continuidad (Items 14-21)
Aplicación:	Educativa u organizacional.
Número de elementos:	21 Items en escala de Likert
Confiabilidad:	Coefficiente alpha Total 0.92 Afectivo 0.96 Normativo 0.93 De Continuidad 0.86

Validez:

La revisión de la validez del cuestionario se ha realizado mediante el análisis de regresión de cada sub test con cada uno de los otros y con la puntuación total, habiendo encontrado que los tres sub test son parte constitutiva del total, encontrando así mismo coeficientes muy significativos debido a que $p < .001$ para la satisfacción general por tanto, la herramienta es válida.

Tabla 6. *Calificación de acuerdo a rango de puntajes obtenidos en el Cuestionario De Compromiso Organizacional*

Calificación	Rango			
	C. Afectivo	C. Normativo	C. de Continuidad	C. Organizacional
Muy Alto	40 a 42	34 a 36	45 a 48	118 a 126
Alto	33 a 39	28 a 33	37 a 44	97 a 117
Tendencia a Alto	26 a 32	22 a 27	29 a 36	76 a 96
Tendencia a Bajo	19 a 25	16 a 21	21 a 28	55 a 75
Bajo	12 a 18	10 a 15	13 a 20	34 a 54
Muy Bajo	7 a 11	6 a 9	8 a 12	21 a 33

Tabla 7. *Matriz de coeficiente de correlación Inter-test y Test-total.*

Compromiso	Afectivo	Normativo	De Continuidad	Test total
Afectivo	1			
Normativo	0.76*	1		
De Continuidad	-0.11	-0.01	1	
Test-total	0.75**	0.82**	0.49*	1

(*) $P < 0.05$

(*) $P < 0.01$

Fuente: Vicuña .y Rengifo (2007), Cuestionario De Compromiso Organizacional

3.4 Descripción de Procedimientos de Análisis

Para poder recolectar los datos, previamente se realizó la coordinación con la jefa de Recursos Humanos con el fin de coordinar la mejor forma de trabajar. De acuerdo con

su recomendación, se prepararon los cuestionarios en el programa Google Form con el fin de que el área de Recursos Humanos haga el envío de las encuestas por WhatsApp a cada uno de los trabajadores.

A modo de explicación previa a la aplicación de los cuestionarios se pasó un video con una breve explicación del uso de los instrumentos y la necesidad de ser muy sinceros. Los cuestionarios fueron anónimos para que los trabajadores sientan mayor libertad al responder. Como los trabajadores llenaron los cuestionarios desde sus propios dispositivos celulares, consideramos que se sentían muy cómodos al llenar los cuestionarios.

En cuanto al procesamiento de datos, se hizo mediante la codificación y análisis en hojas de cálculo y el software de estadística SPSS 25.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISI DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la siguiente manera; en primer lugar, se muestran los resultados descriptivos tanto de la muestra como de las variables motivación y compromiso organizacional, en segundo lugar, el análisis de la normalidad de datos para luego presentar en tercer lugar las pruebas de hipótesis y finalmente, las pruebas de fiabilidad.

4.1. Resultados

Tabla 8. *De distribución por frecuencias según género, edad, nivel de estudios, tiempo de servicio, tipo de cargo y forma de trabajo*

		F	%
Género	Hombre	84	73.7%
	Mujer	30	26.3%
Edad	Entre 18 y 27 años	30	26.3%
	Entre 28 y 37 años	29	25.4%
	Entre 38 y 47 años	22	19.3%
	Entre 48 y 57 años	25	21.9%
	Mayor de 57	8	7.0%
Nivel de Estudios	Secundaria completa	39	34.2%
	Superior incompleta	23	20.2%
	Superior completa	46	40.4%
	Posgrado incompleto	2	1.8%
	Posgrado completo	4	3.5%
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	48	42.1%
	De 1 a 3 años	31	27.2%
	De 3 a 5 años	16	14.0%
	Más de 5 años	19	16.7%
Tipo de Cargo	Administrativo	16	14.0%
	Almacén	7	6.1%
	Operaciones	83	72.8%
	Mantenimiento	6	5.3%
	SSOMA	2	1.8%
Forma de trabajo	Prácticas	3	2.6%
	Por horas	1	0.9%
	Tiempo completo	110	96.5%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

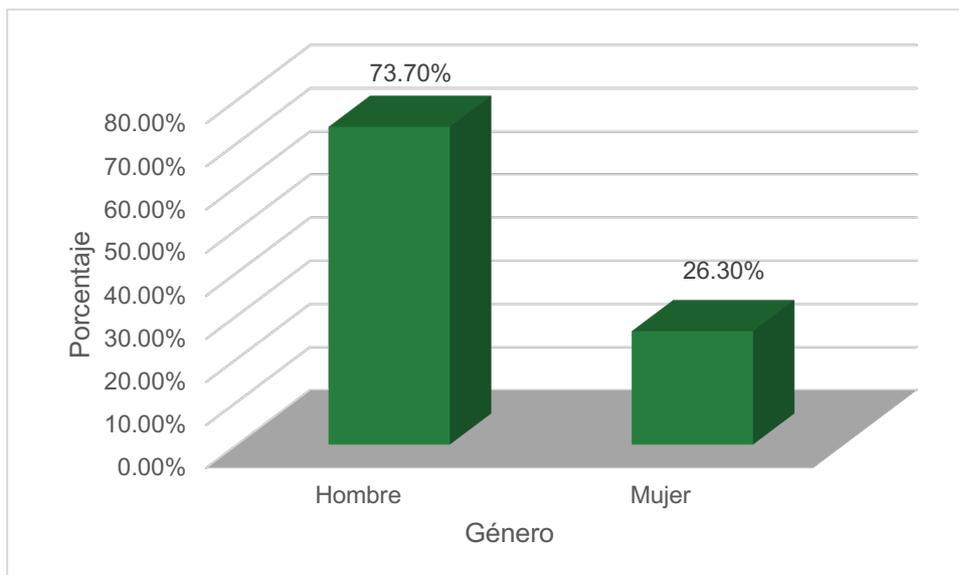


Gráfico 2. *Distribución por frecuencias según género*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

Se observa en la tabla 8 y gráfico 2 con respecto al género de los trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima que, del total de 114 encuestados, 84 trabajadores (73,7%) son hombres y 30 (26.3%) son mujeres. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores son hombres.

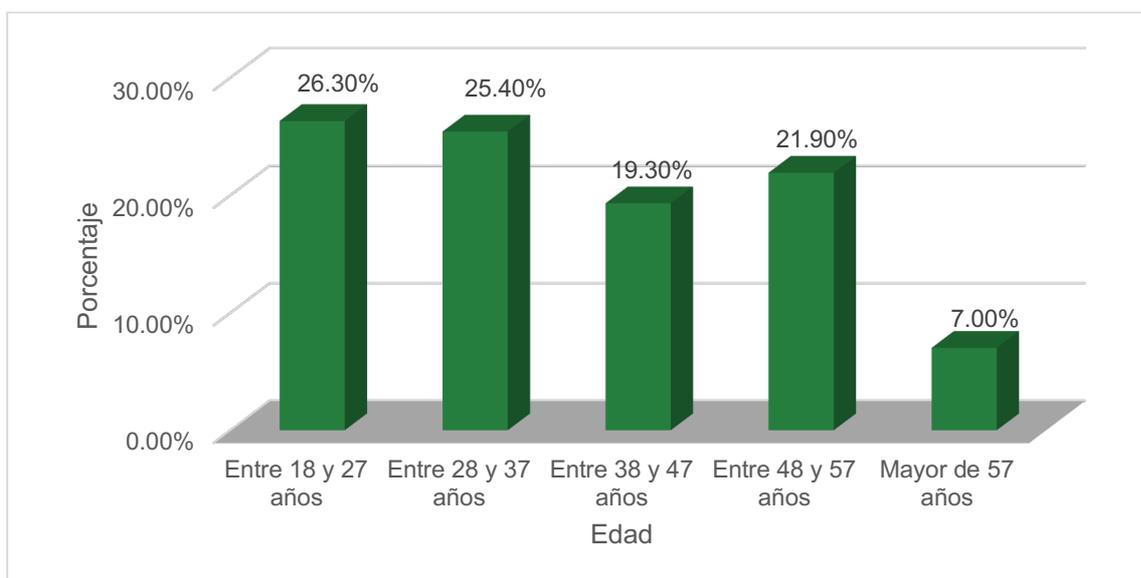


Gráfico 3. *Distribución por frecuencias según edad*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

Se observa en la gráfica 3, con respecto al rango de edad de los trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima que, del total de 114 encuestados,

30 trabajadores (26,3%) tienen entre 18 y 27 años de edad, 29 trabajadores (25,4%) tienen entre 28 y 37 años de edad, 22 trabajadores (19,3%) tienen entre 38 y 47 años de edad, 24 trabajadores (21,9%) tienen entre 48 y 57 años de edad, y finalmente, 8 trabajadores (7,0%) tienen más de 57 años de edad. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen entre 18 y 37 años de edad.

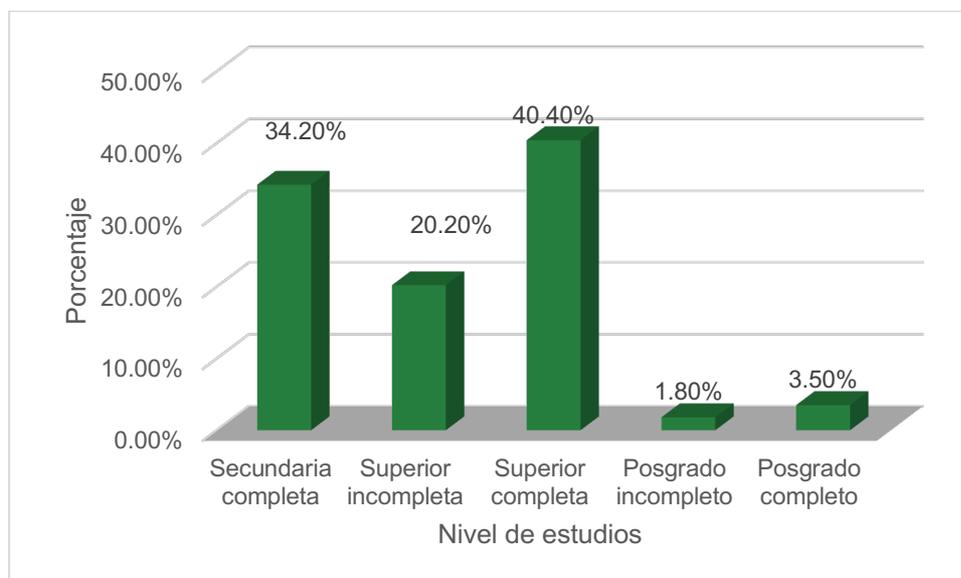


Gráfico 4. *Distribución por frecuencias según nivel de estudios*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

Se observa en la gráfica 4, con respecto al nivel de estudios de los trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima que, del total de 114 encuestados, 39 trabajadores (34,2%) tienen secundaria completa, 23 trabajadores (20,2%) tienen educación superior incompleta, 46 trabajadores (40,4%) tienen educación superior completa, 2 trabajadores (1,8%) tienen posgrado incompleto, y finalmente, 4 trabajadores (3,5%) tienen posgrado completo. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel de estudios entre secundaria completa y superior incompleta.

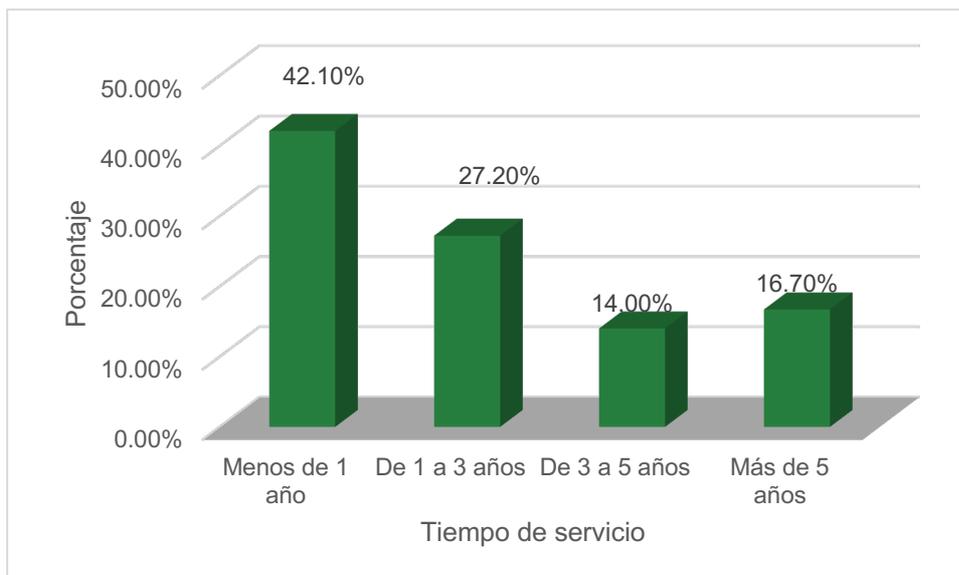


Gráfico 5. *Distribución por frecuencias según tiempo de servicio*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

Se observa en la gráfica 5, con respecto al tiempo de servicios de los trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima que, del total de 114 encuestados, 48 trabajadores (42,1%) tienen menos de 1 año en la empresa, 31 trabajadores (27,2%) tienen entre 1 y 3 años en la empresa, 16 trabajadores (14,0%) tienen entre 3 y 5 años en la empresa, y finalmente, 19 trabajadores (16,7%) tienen más de 5 años en la empresa. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen como máximo 3 años en la empresa.

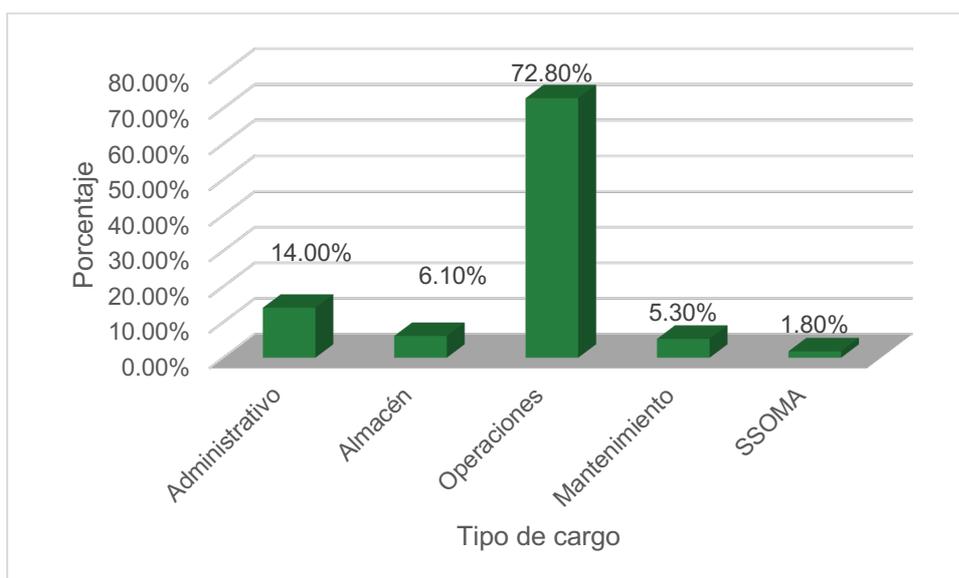


Gráfico 6. *Distribución por frecuencias según tipo de cargo*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

Se observa en la gráfica 6, con respecto al tipo de cargo de los trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima que, del total de 114 encuestados, 16 trabajadores (14,0%) son administrativos, 7 trabajadores (6,1%) son de almacén, 83 trabajadores (72,8%) son de operaciones, 6 trabajadores (5,3%) son de mantenimiento, y finalmente, 2 trabajadores (6,1%) son de SSOMA. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores son de operaciones.

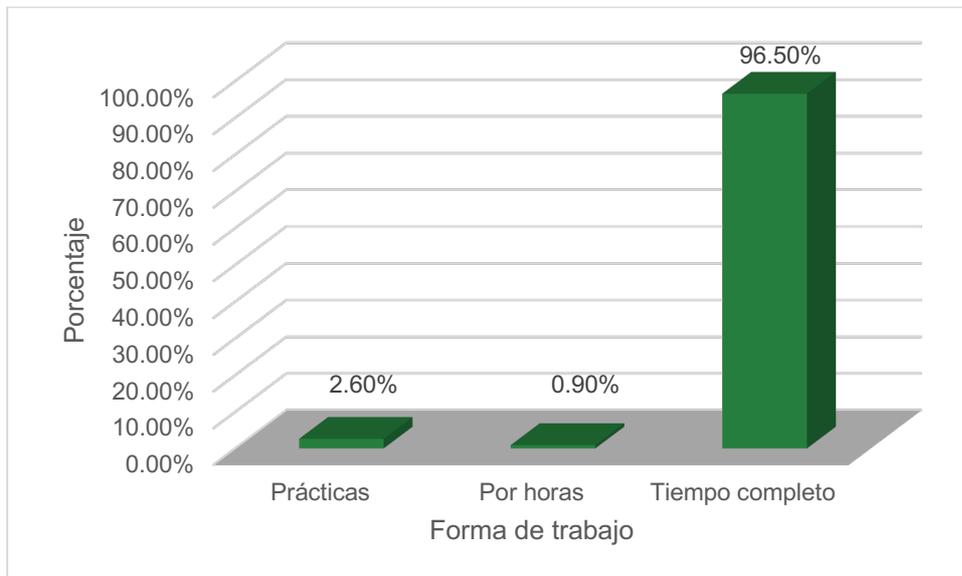


Gráfico 7. *Distribución por frecuencias según forma de trabajo*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

Se observa en la gráfica 7, con respecto a la forma de trabajo de los trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima que, del total de 114 encuestados, 3 trabajadores (2,6%) son practicantes, 1 trabajador (0,9%) trabaja por horas, y finalmente, 110 trabajadores (96,5%) son a tiempo completo. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores son a tiempo completo.

De la variable motivación

Tabla 9. Distribución de frecuencia según la motivación y sus dimensiones motivación extrínseca y motivación intrínseca

	Muy bajo		Bajo		Tendencia a bajo		Tendencia a alto		Alto		Muy alto	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Motivación (Agrupada)	0	0.0%	14	12.3%	21	18.4%	50	43.9%	29	25.4%	0	0.0%
Motivación extrínseca (Agrupada)	0	0.0%	13	11.4%	30	26.3%	47	41.2%	24	21.1%	0	0.0%
Motivación intrínseca (Agrupada)	1	0.9%	8	7.0%	26	22.8%	48	42.1%	29	25.4%	2	1.8%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima
Elaboración: propia

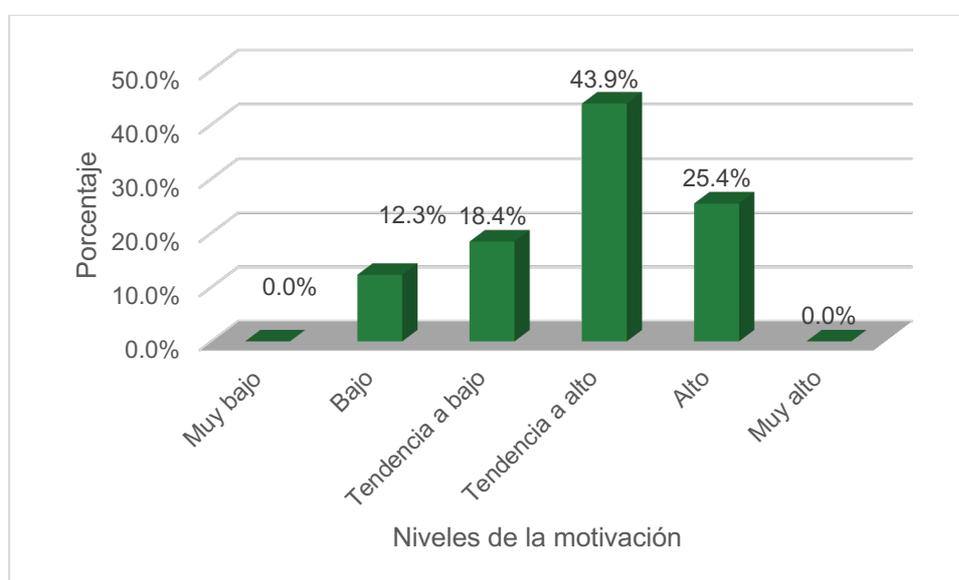


Gráfico 8. Distribución por frecuencias según los niveles de la motivación

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

Interpretación: En la tabla 9 y gráfico 8 se presenta el análisis descriptivo de la variable motivación y sus dimensiones motivación extrínseca y motivación intrínseca. En ella se evidencia que, del total de 114 trabajadores encuestados de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima, 14 trabajadores (12,3%) tienen una motivación baja, 21 trabajadores (18,4%) tienen una motivación con tendencia a baja, 50 trabajadores (43,9%) tienen una motivación con tendencia a alta y finalmente, 29 trabajadores (25,4%) tienen una motivación alta. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen una motivación entre tendencia a alta y alta.

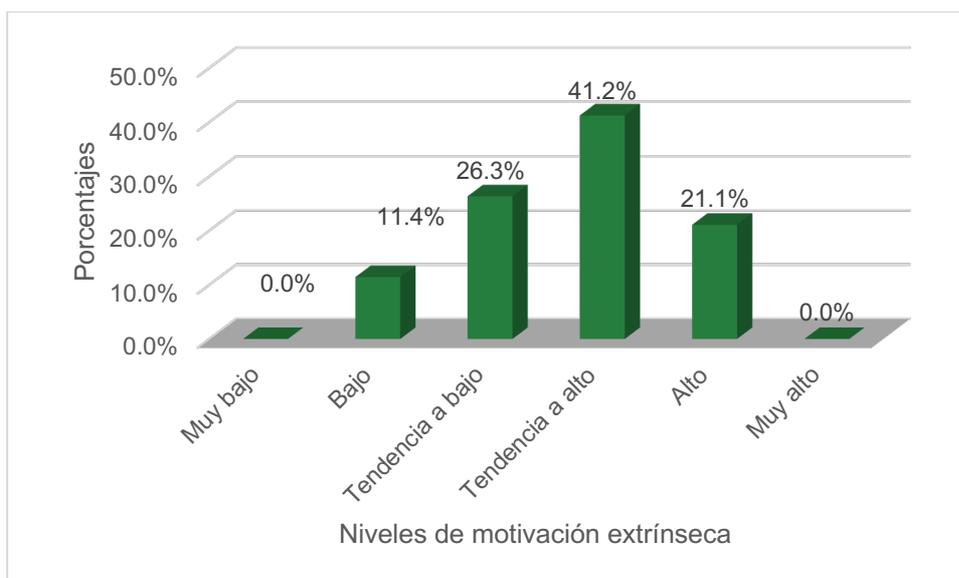


Gráfico 9. *Distribución por frecuencias según los niveles de la motivación extrínseca*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

En cuanto a la motivación extrínseca, en la gráfica 9, del total de 114 trabajadores encuestados de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima, 13 trabajadores (11,4%) tienen una motivación extrínseca baja, 30 trabajadores (26,3%) tienen una motivación extrínseca con tendencia a baja, 47 trabajadores (41,2%) tienen una motivación extrínseca con tendencia a alta y finalmente, 24 trabajadores (21,1%) tienen una motivación extrínseca alta. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen una motivación extrínseca entre tendencia a alta y alta.

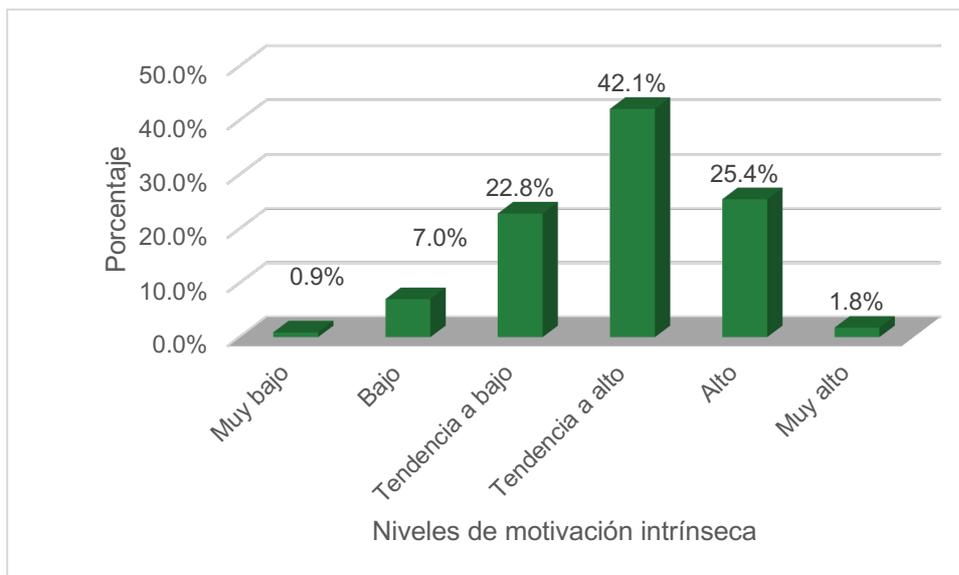


Gráfico 10. *Distribución por frecuencias según los niveles de la motivación extrínseca*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

En cuanto a la motivación intrínseca, en la gráfica 10, del total de 114 trabajadores encuestados de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima, 1 trabajador (0,9%) tiene una motivación intrínseca muy baja, 8 trabajadores (7,0%) tienen una motivación intrínseca baja, 26 trabajadores (22,8%) tienen una motivación intrínseca con tendencia a baja, 48 trabajadores (42,1%) tienen una motivación intrínseca con tendencia a alta, 29 trabajadores (25,4%) tienen una motivación intrínseca alta y finalmente 2 trabajadores (1,8%) tienen una motivación intrínseca muy alta. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen una motivación intrínseca entre tendencia a alta y alta. Además, la dimensión motivación intrínseca es ligeramente mayor a la dimensión extrínseca.

De la variable de compromiso organizacional

Tabla 10. *Distribución de frecuencia según el compromiso organizacional y sus dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad*

	Muy bajo		Bajo		Tendencia a bajo		Tendencia a alto		Alto		Muy alto	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Compromiso organizacional (Agrupada)	2	1.8%	9	7.9%	56	49.1%	38	33.3%	9	7.9%	0	0.0%
Compromiso afectivo (Agrupada)	1	0.9%	5	4.4%	33	28.9%	53	46.5%	14	12.3%	8	7.0%
Compromiso normativo (Agrupada)	2	1.8%	7	6.1%	49	43.0%	44	38.6%	10	8.8%	2	1.8%
Compromiso de continuidad (Agrupada)	6	5.3%	36	31.6%	43	37.7%	25	21.9%	4	3.5%	0	0.0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima
Elaboración: propia



Gráfico 11. *Distribución por frecuencias según los niveles de compromiso organizacional*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

En la tabla 10 y gráfico 11 se presenta el análisis descripto de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. En ella se evidencia que, del total de 114 trabajadores encuestados de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima, 2 trabajadores (1,8%) tienen un compromiso muy bajo, 9 trabajadores (7,9%) tienen un

compromiso bajo, 56 trabajadores (49,1%) tienen un compromiso con tendencia a bajo, 38 trabajadores (33,3%) tienen un compromiso con tendencia a alto y, finalmente, 9 trabajadores (7,9%) tienen un compromiso alto. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen un compromiso entre tendencia a bajo y bajo.

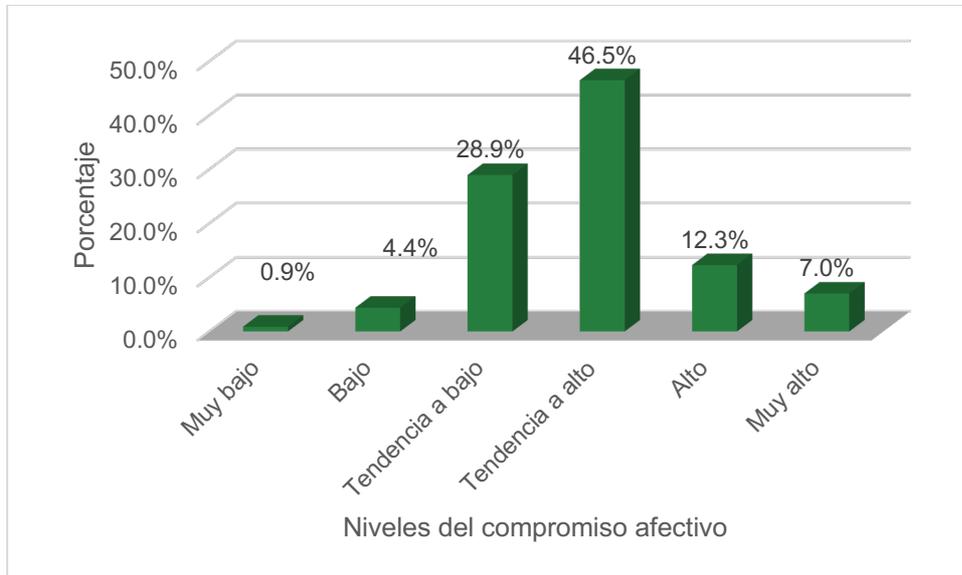


Gráfico 12. *Distribución por frecuencias según los niveles de compromiso afectivo*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

En cuanto al compromiso afectivo, en la gráfica 12 se evidencia que, del total de 114 trabajadores encuestados de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima, 1 trabajador (0,9%) tiene un compromiso afectivo muy bajo, 5 trabajadores (4,4%) tienen un compromiso afectivo bajo, 33 trabajadores (28,9%) tienen un compromiso afectivo con tendencia a bajo, 53 trabajadores (46,5%) tienen un compromiso afectivo con tendencia a alto, 14 trabajadores (12,3%) tienen un compromiso afectivo alto y, finalmente, 8 trabajadores (7,0%) tienen un compromiso afectivo muy alto. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen un compromiso afectivo entre tendencia a alto y alto.

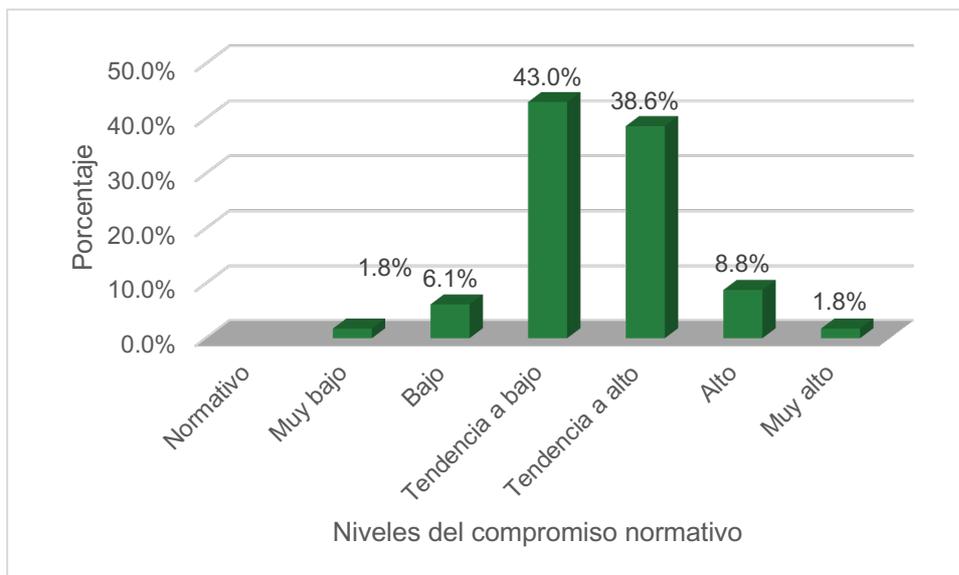


Gráfico 13. *Distribución por frecuencias según los niveles de compromiso normativo*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

En cuanto al compromiso normativo, en la gráfica 13 se evidencia que, del total de 114 trabajadores encuestados de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima, 2 trabajadores (1,8%) tienen un compromiso normativo muy bajo, 7 trabajadores (6,1%) tienen un compromiso normativo bajo, 49 trabajadores (43,0%) tienen un compromiso normativo con tendencia a bajo, 44 trabajadores (38,6%) tienen un compromiso normativo con tendencia a alto, 10 trabajadores (8,8%) tienen un compromiso normativo alto y, finalmente, 2 trabajadores (1,8%) tienen un compromiso normativo muy alto. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen un compromiso normativo distribuido entre muy bajo, bajo y tendencia a bajo.

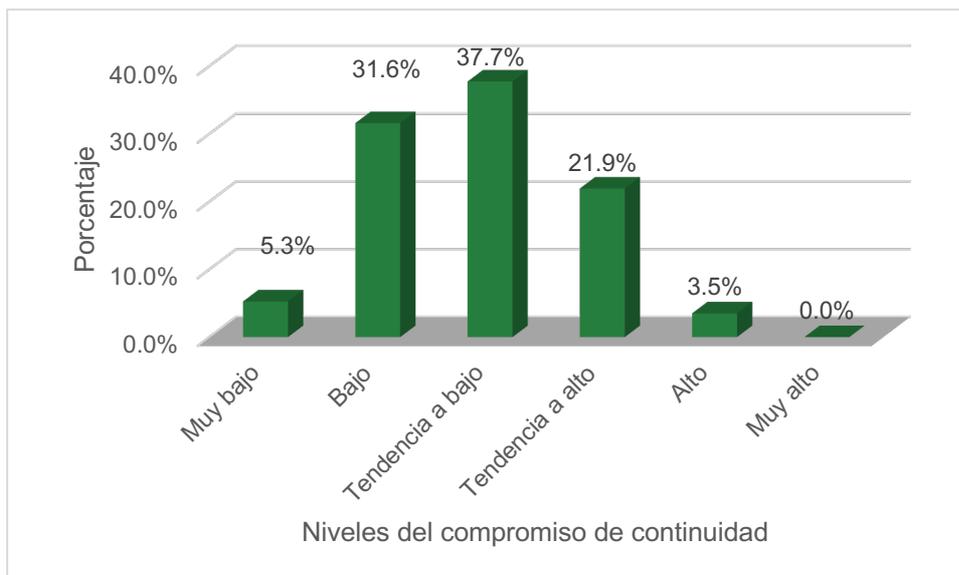


Gráfico 14. *Distribución por frecuencias según los niveles de compromiso de continuidad*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

En cuanto al compromiso de continuidad, en la gráfica 14 se evidencia que, del total de 114 trabajadores encuestados de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima, 6 trabajadores (5,3%) tienen un compromiso de continuidad muy bajo, 36 trabajadores (31,6%) tienen un compromiso de continuidad bajo, 43 trabajadores (37,7%) tienen un compromiso de continuidad con tendencia a bajo, 25 trabajadores (21,9%) tienen un compromiso de continuidad con tendencia a alto y, finalmente, 4 trabajadores (3,5%) tienen un compromiso de continuidad alto. Por lo que se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen un compromiso de continuidad entre tendencia a bajo y bajo.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Normalidad de datos

Hipótesis Nula (H_0)

$H_0: r_{XY} = 0$ Los datos de la muestra de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima son normales.

Hipótesis Alternativa (H_1)

H₁: $r_{XY} \neq 0$ Los datos de la muestra de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima no son normales

Tabla 11. *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra*

		Motivación	Motivación	Motivación	Compromiso	Compromiso	Compromiso	Compromiso
		extrínseca	intrínseca	organizacional	afectivo	normativo	de continuidad	
N		114	114	114	114	114	114	114
Parámetros normales ^{a,b}	Media	62.16	30.39	31.77	73.07	27.88	21.67	23.53
	Desv. estándar	13.770	6.935	7.394	16.386	6.426	4.880	7.231
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.091	0.105	0.094	0.086	0.141	0.097	0.088
	Positivo	0.061	0.076	0.059	0.086	0.141	0.097	0.088
	Negativo	-0.091	-0.105	-0.094	-0.065	-0.090	-0.095	-0.067
Estadístico de prueba		0.091	0.105	0.094	0.086	0.141	0.097	0.088
Sig. asintótica(bilateral)		.022 ^c	.003 ^c	.014 ^c	.037 ^c	.000 ^c	.010 ^c	.030 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima
Elaboración: propia

El resultado de la prueba de normalidad de datos de Kolmogorov-Smirnov, elegida debido a que la muestra es de 114, mayor de 50, nos indica que: la significancia bilateral de la variable motivación es de 0.022, la significancia bilateral de la dimensión motivación extrínseca es de 0.03, la significancia bilateral de la dimensión motivación intrínseca es de 0.014, la significancia bilateral de la variable compromiso organizacional es de 0.037, la significancia bilateral de la dimensión compromiso afectivo es de 0.00, la significancia bilateral de la dimensión compromiso normativo es de 0.010 y finalmente, la significancia bilateral de la dimensión compromiso de continuidad es de 0.030. Entonces, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁). Pues, de acuerdo con Hernández et al. (2014a, pág. 309), uno de los niveles de confianza para las muestras convenidos en ciencias sociales es “El nivel de significancia de 0.05, el cual implica que el investigador tiene 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y sólo 5% en contra”.

Estos resultados, nos llevan a trabajar con pruebas no paramétricas para variables ordinales como los son la motivación y el compromiso organizacional. Es por esto que usaremos para las pruebas de hipótesis la prueba del coeficiente Rho de Spearman de acuerdo con Hernández et al. (2014a, pág. 332) que menciona “Coeficientes rho de Spearman y tau de Kendall Son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos u objetos de la muestra pueden ordenarse por rangos.” Además, para el análisis de resultados, de acuerdo con Hernández et al. (2014a), se ha tenido en cuenta que este coeficiente varía de -1.0 (correlación negativa perfecta) a $+1.0$ (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas.

4.2.2. Hipótesis general

Hipótesis Nula (H_0)

H_0 : $r_{XY} = 0$ No existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

Hipótesis Alternativa (H_1)

H_1 : $r_{XY} \neq 0$ Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

Tabla 12. *Correlación entre la motivación y el compromiso organizacional*

			Motivación	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000	.657**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	114	114
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	.657**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	114	114

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

En la tabla 12, observamos que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,657 por lo que se determina que existe una correlación significativa entre la variable motivación y la variable compromiso organizacional (Martínez y Campos, 2015). Además, de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

4.2.3. Hipótesis específica 1

Hipótesis Nula (H_0)

$H_0: r_{XY} = 0$ No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el compromiso de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

Hipótesis Alternativa (H_1)

$H_1: r_{XY} \neq 0$ Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el compromiso de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

Tabla 13. *Correlación entre la motivación extrínseca y el compromiso organizacional*

			Motivación extrínseca	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coefficiente de correlación	1.000	.649**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	114	114
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	.649**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	114	114

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

En la tabla 13, observamos que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,649 por lo que se determina que existe una correlación significativa entre la dimensión motivación extrínseca y la variable compromiso organizacional (Martínez y Campos, 2015). Además, de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman,

que indican que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

4.2.4. Hipótesis específica 2

$H_0: r_{XY} = 0$ No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el compromiso de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

Hipótesis Alternativa (H_1)

$H_1: r_{XY} \neq 0$ Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el compromiso de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima.

Tabla 14. *Correlación entre la motivación intrínseca y el compromiso organizacional*

			Motivación intrínseca	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	de 1.000	.608**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	114	114
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	de .608**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	114	114

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

En la tabla 14, observamos que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,608 por lo que se determina que existe una correlación significativa entre la dimensión motivación extrínseca y la variable compromiso organizacional (Martínez y Campos, 2015). Además, de acuerdo a los resultados de la correlación de Spearman, que indican que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

4.3. Análisis de fiabilidad

Para el análisis de la fiabilidad, de acuerdo con Quero (2010) “el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach expresa el grado en que los ítems miden la misma

variable: homogeneidad” (pág. 4). De forma que mide la confiabilidad de los datos obtenidos para cada uno de los ítems de una variable. En cuanto a la interpretación, la confiabilidad no debe ser menor a 0.80.

4.3.1. Motivación

Tabla 15. *Estadística de fiabilidad de los ítems de la variable motivación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.918	16

Fuente: autora

De acuerdo con la tabla 15, se tiene un coeficiente de fiabilidad de 0.918, mayor que 0.80, por lo que se determina que la medición de los ítems de la variable de motivación es fiable.

4.3.2. Compromiso organizacional

Tabla 16. *Estadística de fiabilidad de los ítems de la variable compromiso organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.939	21

Fuente: autora

De acuerdo con la tabla 16, se tiene un coeficiente de fiabilidad de 0.939, mayor que 0.80, por lo que se determina que la medición de los ítems de la variable de compromiso organizacional es fiable

4.4. Análisis de resultados

El presente estudio muestra evidencia de la existencia de una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima. Los resultados arrojan una correlación significativa con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,657 y el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Esto también, se evidencia en los

resultados obtenidos por López (2017) en una organización pública en la que se obtuvo un coeficiente de la prueba de Pearson $r = 0,755$, consistente con una relación positiva considerable entre las variables, para una significación estadística significativa ($p=0.01$)

En cuanto a la motivación en la dimensión motivación extrínseca, los niveles de son aceptables pues la mayoría de los trabajadores tienen un nivel entre con tendencia a alta (41,2%) y alta (21,1%). En cuanto a las preguntas, sobre las condiciones físicas del lugar de trabajo, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (35,1%) y “Satisfecho” (28,1%); sobre la relación con tus compañeros, la mayoría contestó “Satisfecho” (51,8%); sobre el superior inmediato, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (21,9%) y “Satisfecho” (43,0%); sobre tu sueldo, la mayoría contestó “Muy insatisfecho” (17,5%) e “Insatisfecho” (32,5%); sobre la relación entre superiores y compañeros de trabajo, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (28,1%) y “Satisfecho” (40,4%); sobre el modo en que tu institución está gestionada, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (31,6%) y “Satisfecho” (23,7%); sobre tus horarios de trabajo, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (24,6%) y “Satisfecho” (38,6%); y finalmente sobre la estabilidad laboral, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (22,8%) y “Satisfecho” (38,6%). Se observa entonces que los ítems de mayor satisfacción son: el ítem 3 sobre la relación con tus compañeros y el ítem 9 sobre la relación entre superiores y compañeros de trabajo, mientras que, por otro lado, el ítem 7 sobre tu sueldo presenta insatisfacción.

Estos resultados son diferentes a los obtenidos por López (2017) en su estudio de satisfacción laboral de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, que encuentra que la mayoría contestó “Insatisfecho” (20,75%) y “Moderadamente insatisfecho” (31,00%). Este resultado puede deberse a la crisis por la que pasa Venezuela, país en el que se lleva a cabo el estudio, y a que la empresa es pública.

En cuanto a la motivación en la dimensión motivación intrínseca, los niveles de son aceptables pues la mayoría de los trabajadores tienen un nivel entre con tendencia a alta (42,1%) y alta (25,4%). En cuanto a las preguntas, sobre libertad para elegir tu propio método de trabajo, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (21,9%) y “Satisfecho” (36,8%); sobre reconocimiento por el trabajo bien hecho, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (28,1%) y “Satisfecho” (26,3%); sobre las

responsabilidades que se te han asignado, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (22,8%) y “Satisfecho” (43,9%); sobre la posibilidad de utilizar tus capacidades, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (20,2%) y “Satisfecho” (47,4%); sobre tus posibilidades de ascenso, la mayoría contestó “Insatisfecho” (20,2%), “Moderadamente satisfecho” (19,3%) y “Satisfecho” (28,1%); sobre atención a tus sugerencias, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (32,5%) y “Satisfecho” (23,7%); sobre variedad de tareas que realizas, la mayoría contestó “Moderadamente satisfecho” (26,3%) y “Satisfecho” (43,0%); y finalmente, sobre tu productividad en el trabajo, la mayoría contestó “Satisfecho” (57,0%). Se observa entonces que hay satisfacción en todos los ítems y los ítems de mayor satisfacción son: el ítem 6 sobre las responsabilidades que se te han asignado, el ítem 8 sobre la posibilidad de utilizar tus capacidades y finalmente, el ítem 16 sobre tu productividad en el trabajo.

Estos resultados son diferentes a los obtenidos por López (2017) en su estudio de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, que encuentra que la mayoría contestó “Insatisfecho” (26,5%) y “Moderadamente insatisfecho” (29,00%). Este resultado puede deberse a la crisis por la que pasa Venezuela, país en el que se lleva a cabo el estudio, y a que la empresa es pública

En cuanto al compromiso organizacional, en la dimensión compromiso afectivo, tenemos que la mayoría de los casos se encuentra entre alto (12,3%) y tendiente a alto (46,5%). Con respecto a las preguntas, sobre la afirmación de continuar por siempre en esta empresa, la mayoría contestó “De acuerdo” (43,0%) y “Muy de acuerdo” (7,9%); sobre la afirmación de siento que los problemas de la empresa son mis problemas, la mayoría contestó “De acuerdo” (35,1%) y “Muy de acuerdo” (21,1%); sobre la afirmación de trabajar aquí significa mucho para mí, la mayoría contestó “De acuerdo” (44,7%) y “Muy de acuerdo” (24,6%); sobre la afirmación de esta empresa es como familia, la mayoría contestó “De acuerdo” (41,2%) y “Muy de acuerdo” (9,6%); sobre la afirmación de me enorgullece trabajar aquí, la mayoría contestó “De acuerdo” (55,3%) y “Muy de acuerdo” (11,4%); sobre la afirmación de estoy emocionalmente unido a esta empresa, la mayoría contestó “De acuerdo” (51,8%) y “Muy de acuerdo” (8,8%); y finalmente, sobre la afirmación de siento que pertenezco aquí, la mayoría contestó “De acuerdo” (50,9%) y “Muy de acuerdo” (9,6%). Se observa que los ítems más fuertes son: el ítem 3 con la afirmación trabajar aquí significa mucho para mí, y el ítem 5 con la afirmación me enorgullece trabajar aquí.

Estos resultados están alineados con los resultados encontrados por Vela (2018) al evaluar el compromiso afectivo en las enfermeras de los servicios de hospitalización en el Hospital 2 de Mayo de Lima en los que los resultados arrojan que el 43,8% de las enfermeras tienen un nivel medio y el 48,6% un nivel alto, colocando al compromiso afectivo como la dimensión con mayor porcentaje de niveles entre medio y alto. En cuanto a la comparación de los resultados del presente estudio con los obtenidos por López (2017) en su estudio de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, se evidencia que son diferentes a pues se encuentran bajos niveles de compromiso afectivo ya que la mayoría contestó “Moderadamente en desacuerdo” (41,0%) y “Débilmente en desacuerdo” (36,0%). Este resultado puede deberse a la crisis por la que pasa Venezuela y a que la empresa es pública por lo que la organización no ha podido trabajar y fortalecer los lazos afectivos con sus trabajadores.

En cuanto a la dimensión compromiso normativo, tenemos que la mayoría de los casos se encuentra entre bajo (6,1%) y tendiente a bajo (43,0%). Con respecto a las preguntas, sobre la afirmación de siento que no estaría bien dejar la empresa, la mayoría contestó “De acuerdo” (48,2%) y “Muy de acuerdo” (16,7%); sobre la afirmación de creo que le debo mucho a esta empresa, la mayoría contestó “Definitivamente en desacuerdo” (7,0%), “Muy en desacuerdo” (8,8%) y “En desacuerdo” (39,5%); sobre la afirmación de esta empresa merece mi lealtad, la mayoría contestó “De acuerdo” (51,8%) y “Muy de acuerdo” (21,9%); sobre la afirmación de siento la obligación a permanecer aquí, la mayoría contestó “Muy en desacuerdo” (4,4%) y “En desacuerdo” (50,0%); sobre la afirmación de me sentiría culpable si dejara la empresa, la mayoría contestó “Muy en desacuerdo” (9,6%) y “En desacuerdo” (50,0%); y finalmente, sobre la afirmación de tengo una obligación con la gente de la empresa, la mayoría contestó “De acuerdo” (43,9%) y “Muy de acuerdo” (17,5%). Los ítems más débiles son: el ítem 9 con la afirmación creo que le debo mucho a esta empresa, el ítem 11 con la afirmación siento la obligación a permanecer aquí y finalmente, el ítem 12 con la afirmación me sentiría culpable si dejara la empresa.

Estos resultados contrarrestan los resultados encontrados por Vela (2018) al evaluar el compromiso normativo en las enfermeras de los servicios de hospitalización en el Hospital 2 de Mayo de Lima en los que los resultados arrojan que la mayoría tiene niveles de medio a alto. El 43,8% de las enfermeras tienen un nivel medio y el 48,6% un nivel alto, esta diferencia se puede deber a que el sentido del deber es mayor en el personal

de salud. En cuanto a la comparación de los resultados del presente estudio con los obtenidos por López (2017) en su estudio de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo, se evidencia que están alineados pues se encuentran bajos niveles de compromiso normativo ya que la mayoría contestó “Moderadamente en desacuerdo” (35,0%) y “Débilmente en desacuerdo” (43,0%). Este resultado puede deberse a que al ser un país en crisis y, además, la empresa es pública, la organización no ha podido brindar condiciones para generar gratitud y sentido de deber.

En cuanto a la dimensión compromiso de continuidad, tenemos que la mayoría de los casos se encuentra entre bajo (31,6%) y tendencia a bajo (37,7%). Con respecto a las preguntas, sobre la afirmación de en otra empresa no tendría las mismas ventajas y beneficios, la mayoría contestó “Muy en desacuerdo” (9,6%) y “En desacuerdo” (44,7%); sobre la afirmación de me es muy difícil dejar este trabajo ahora, la mayoría contestó “De acuerdo” (36,8%), “Muy de acuerdo” (36,8%) y “Definitivamente de acuerdo” (7,9%); sobre la afirmación de tengo pocas posibilidades de encontrar otro trabajo, la mayoría contestó “Definitivamente en desacuerdo” (32,5%) “Muy en desacuerdo” (9,6%) y “En desacuerdo” (40,4%); sobre la afirmación de si dejo esta empresa mi vida se interrumpiría, la mayoría contestó “Definitivamente en desacuerdo” (38,6%) “Muy en desacuerdo” (9,6%) y “En desacuerdo” (34,2%); sobre la afirmación de dejar ahora esta empresa sería un gran costo para mí, la mayoría contestó “Muy en desacuerdo” (17,5%) y “En desacuerdo” (33,3%); sobre la afirmación de tengo pocas opciones de encontrar trabajo, la mayoría contestó “Muy en desacuerdo” (24,6%) y “En desacuerdo” (34,2%); sobre la afirmación de trabajo aquí porque lo necesito más que porque quiera, la mayoría contestó “Definitivamente en desacuerdo” (12,3%) “Muy en desacuerdo” (8,8%) y “En desacuerdo” (40,4%); y finalmente, sobre la afirmación de continuaría en este trabajo, aunque aparezca otro, la mayoría contestó “Definitivamente en desacuerdo” (8,8%) “Muy en desacuerdo” (8,8%) y “En desacuerdo” (37,7%). Los ítems más débiles son: el ítem 16 con la afirmación tengo pocas posibilidades de encontrar otro trabajo, el ítem 17 con la afirmación si dejo esta empresa mi vida se interrumpiría, y finalmente, el ítem 19 con la afirmación tengo pocas opciones de encontrar trabajo.

Estos resultados contrarrestan los resultados encontrados por Vela (2018) al evaluar el compromiso de continuidad en las enfermeras de los servicios de hospitalización en el Hospital 2 de Mayo de Lima en los que los resultados arrojan que la mayoría tiene niveles de medio a alto. El 65,7% de las enfermeras tienen un nivel medio

y el 7,6% un nivel alto, esta diferencia se puede deber a que el sentido del deber es mayor en el personal de salud. En cuanto a la comparación de los resultados del presente estudio con los obtenidos por López (2017), se evidencia que están alineados pues se encuentran bajos niveles de compromiso de continuidad ya que la mayoría contestó “Moderadamente en desacuerdo” (40,0%) y “Totalmente en desacuerdo” (38,0%). Este resultado puede deberse a que al ser un país en crisis (Venezuela) y, además, la empresa es pública, la organización no ha podido brindar condiciones que eleven el costo de dejarla.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima. Basado en que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,657 y el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05. Lo que quiere decir que la empresa puede lograr mejorar los niveles de compromiso de sus trabajadores aumentando los niveles de motivación y viceversa.
2. Existe relación significativa entre la dimensión motivación extrínseca y el compromiso de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima. Basado en que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,649 y el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05. Lo que quiere decir que la empresa puede lograr mejorar los niveles de compromiso de sus trabajadores aumentando los niveles de la dimensión motivación extrínseca y viceversa.
3. Existe relación significativa entre la dimensión motivación intrínseca y el compromiso de los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima. Basado en que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0,608 y el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05. Lo que quiere decir que la empresa puede lograr mejorar los niveles de compromiso de sus trabajadores aumentando los niveles de la dimensión motivación intrínseca y viceversa.
4. En la mayoría de los casos el nivel de motivación es aceptable en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima, pues se ubica entre tendiente a alto (43,9%) y alto (25,4%). Estos resultados se deben a que los niveles de motivación extrínseca son aceptables pues la mayoría de los trabajadores tienen un nivel entre con tendencia a alta (41,2%) y alta (21,1%); y la motivación intrínseca también tiene un nivel aceptable pues el (42,1%) de los trabajadores tienen una motivación intrínseca con tendencia a alta, (25,4%) tienen una motivación intrínseca alta y finalmente (1,8%) tienen una motivación intrínseca muy alta. Lo que significa que en la empresa en estudio existe un buen entorno y

buenas condiciones laborales, aunque hay insatisfacción de la mayoría de los trabajadores respecto a los sueldos. Además, hay niveles aceptables de satisfacción y motivación intrínseca debido a que la mayoría de los trabajadores están satisfechos en su sentido de autorrealización con la tarea o función que desempeñan y su productividad.

5. En la mayoría de los casos el nivel de compromiso organizacional es bajo en los trabajadores de una empresa de servicios logísticas de la ciudad de Lima, pues se ubica entre bajo (6,1%) y tendiente a bajo (43,0%). Estos resultados se deben a que los niveles de compromiso normativo, en la mayoría de los casos, se encuentra entre bajo (6,1%) y tendiente a bajo (43,0%), así como los niveles de compromiso de continuidad que en la mayoría de los casos se encuentra entre bajo (31,6%) y tendencia a bajo (37,7%). Sin embargo, se debe destacar que el compromiso afectivo tiene en la mayoría de los casos niveles de tendencia a alto (46,5%) y alto (12,3%). Esto significa que la empresa debe mejorar su compromiso organizacional. Si bien la empresa ha logrado crear lazos afectivos, pues los trabajadores disfrutan de su permanencia en la organización y están orgullosos de pertenecer a ella; la empresa debe trabajar en mejorar los sentimientos de gratitud y lealtad, así como el deseo de permanencia de sus trabajadores para disminuir sus índices de rotación.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a lo expuesto en el planteamiento del problema, uno de los mayores inconvenientes es el aumento de renuncias, sobre todo en el área de operaciones. Por lo que las recomendaciones van orientadas principalmente a disminuir las renuncias. Si bien estos se deben más a la insatisfacción con el salario y las exigencias del trabajo, debido al momento post Covid-19, las consecuencias económicas del conflicto entre Rusia y Ucrania y la inestabilidad política del país, nos enfocaremos en trabajar ambas variables con el mínimo de inversión y más orientados a un incremento de la remuneración emocional o beneficios no económicos que los haga sentirse mejor en el trabajo:

- Mejorar la motivación de los empleados de una empresa de servicios logísticos de Lima, mejorando a su vez la motivación extrínseca al fomentar mejores condiciones de trabajo y la intrínseca debido a que permitan un desarrollo más personalizado de cada trabajador.

- Mejorar el compromiso organizacional de los empleados de una empresa de servicios logísticos de Lima, trabajando sobre el compromiso de continuidad aumentando los costos de dejar la organización al brindar condiciones de trabajo difíciles de imitar, así como crear más sentimientos de gratitud y deber en sus trabajadores; y además, trabajar sobre el compromiso de continuidad creando lealtad en los empleados.

Para lograr estos objetivos trabajaremos: en primer lugar, un plan de mejora de las condiciones de trabajo; en segundo lugar, un plan de mejora de reuniones; y finalmente, en tercer lugar, un plan de desarrollo personal y profesional, que se implementarían de la siguiente manera:

1. Un plan para mejorar las condiciones de trabajo para incrementar la motivación extrínseca, y el compromiso de continuidad mejorando las condiciones de trabajo físicas y psicológicas con más descanso y tiempo en familia. Se recomienda lo siguiente:
 - a. Contar con un médico ocupacional que asista de forma periódica para el control de salud de los empleados, en especial para el área de operaciones que debido a sus continuos viajes no tienen mucho tiempo para visitar doctores, y hacerlo significa quitarles el poco tiempo que destinan para sus familias y temas personales. Con esto se busca:
 - i. Cuidado de su salud (compromiso de continuidad y motivación extrínseca).
 - ii. Mayor tiempo libre para la familia y temas personales (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y motivación extrínseca).
 - iii. Ahorro en doctores y medicinas (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y motivación extrínseca).
 - b. Premios individuales para el mejor trabajador del trimestre y grupales para el mejor equipo con cenas familiares de agradecimiento por logro de objetivos, sobre todo enfocados a mejorar su tiempo de entrega. Consiste en una cena a la que el trabajador puede invitar a 2 miembros de su familia, y en la que se agradece públicamente a los empleados premiados y a su familia por su apoyo. A mediano plazo o si hay mejora económica se plantea evaluar la entrega de bonos en dinero. Como ya se hizo antes con

el pago de los bonos para el personal de operaciones que entregaron de oxígeno en tiempo de pandemia, se puede gestionar para estos bonos pueden ser pagados en parte por los clientes. Con esto se busca:

- i. Mejorar el apoyo y reconocimiento de los familiares, pues las relaciones familiares son las que se ven más afectadas con el estilo de trabajo del personal de operaciones. (compromiso afectivo, compromiso de continuidad y motivación intrínseca).
 - ii. Fortalecer los vínculos en los equipos de trabajo (compromiso afectivo y motivación extrínseca).
 - iii. Mejorar la relación entre supervisores y operadores (compromiso afectivo y motivación extrínseca).
 - iv. Incrementar el sentimiento del deber con las metas grupales (compromiso normativo).
 - v. Satisfacer las necesidades de logro (motivación intrínseca).
 - vi. Dar la posibilidad de tener ingresos más competitivos (motivación intrínseca y compromiso de continuidad).
- c. Bono con un día libre por buen comportamiento que represente los valores de la empresa, sobre todo para el personal de operaciones que muchas veces debe tomar sus días de descanso lejos de su familia. Con esto se busca:
- i. Fortalecer los sentimientos de gratitud (compromiso normativo).
 - ii. Mejorar las condiciones de trabajo aumentando la posibilidad de descanso (motivación extrínseca y compromiso de continuidad)

2. Plan de mejora de reuniones. Orientado a hacer de las reuniones diarias de equipos, de las reuniones de empleados y las de integración más efectivas. De la siguiente manera

- a. Taller inicial en el que se plantean los objetivos cuantitativos y cualitativos que se esperan lograr y la estrategia para hacerlo. Además, debe haber una pequeña instrucción de cómo deben ser llevadas las reuniones con práctica incluida y un compromiso oral y público de cada empleado. Se busca:
 - i. Motivar frente a los nuevos retos (motivación intrínseca)
 - ii. Generar compromiso con los objetivos de la empresa y sus equipos de trabajo (compromiso afectivo, normativo y de continuidad).

- iii. Brindar información y canales de información frente a los cambios (motivación extrínseca, compromiso afectivo, normativo y de continuidad).
- b. Reuniones diarias de coordinación de equipos de trabajo. Son reuniones muy breves de aproximadamente 15 min. En estas reuniones cada miembro debe indicar sus dudas y problemas sobre los trabajos encomendados. Cuidar de que no sea un monólogo en el que solo se imparten instrucciones. Se busca:
 - i. Fortalecer los vínculos en los equipos de trabajo (compromiso afectivo y motivación extrínseca).
 - ii. Desarrollar más el sentimiento del deber con las metas grupales (compromiso de normalidad).
 - iii. Apoyo en el logro de objetivos personales y grupales (motivación intrínseca).
- c. Reuniones mensuales de evaluación de equipos de trabajo y de líderes de áreas. Son reuniones de coordinación de aproximadamente 45 min. Estas reuniones cada miembro debe indicar lo que le pareció bien del trabajo en equipo o área y del suyo, lo que cree que se debe mejorar y plantear propuestas de mejora y todo queda registrado en un documento que puede pasar al manual de procesos y funciones periódicamente. Además, los líderes deben asegurar el resaltar cualquier buen comportamiento de los integrantes del grupo y/o de las áreas y reconocerlos de forma pública. Cuidar de que todos participen. Con esto se logra:
 - i. Fortalecer los vínculos en los equipos de trabajo y áreas de la empresa (compromiso afectivo y motivación extrínseca).
 - ii. Desarrollar más el sentimiento del deber con las metas del equipo y de la empresa (compromiso normativo).
 - iii. Mejora de procesos del trabajo (motivación extrínseca, compromiso de continuidad).
- d. Reuniones anuales de confraternidad. Son reuniones que sirven para evaluar el trabajo del año. Aquí se pueden conversar sobre los objetivos de la empresa, la misión, los valores, entre otros temas importantes. Es muy recomendable formar equipos con personas de diferentes áreas y rangos, de preferencia entre áreas que se relacionan. Estas reuniones dan

la posibilidad a los trabajadores de ser escuchados por los más altos rangos de la empresa, y a los altos rangos les permite conocer de primera mano lo que sucede en la empresa. Comprende de una parte de diversión con juegos que ayuden a las personas a fraternizar y una parte de trabajo. Con esto conseguimos:

- i. Fortalecer los vínculos entre áreas (compromiso afectivo y motivación extrínseca).
- ii. Fortalecer el compromiso con la misión, visión, objetivos y valores de la empresa (compromiso afectivo y motivación intrínseca).
- iii. Desarrollar más el sentimiento del deber (compromiso de normalidad).

3. Plan de desarrollo personal y profesional orientado a fomentar el estudio técnico y profesional, así como la realización de talleres y capacitaciones de la siguiente manera:

- a. Fomentar el desarrollo profesional haciendo asociaciones con instituciones de educación superior tanto técnica como universitaria de forma que los empleados puedan acceder a estudios superiores a menores costos. Dentro de esto se recomienda seguir brindando facilidades como permisos a quienes estén estudiando. Con esto conseguimos:
 - i. Apoyar el logro de objetivos personales (motivación intrínseca).
 - ii. Mejorar las condiciones laborales, diferenciándolas de la competencia (compromiso de continuidad).
 - iii. Desarrollar más el sentimiento del deber (compromiso normativo).
- b. Fomentar el desarrollo personal con talleres y capacitaciones sobre trabajo en equipo, administración adecuada de emociones y ética. Estas capacitaciones deben contar con certificados de asistencia y aprobación. Estos talleres deben ser cortos, divertidos y llenos de emoción para asegurar un mayor aprendizaje. Con esto conseguimos:
 - i. Apoyar el logro de objetivos personales (motivación intrínseca).
 - ii. Fomentar el desarrollo personal (motivación intrínseca, compromiso normativo)

- iii. Mejorar las condiciones laborales, diferenciándolas de la competencia (compromiso de continuidad).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*. Volumen 4. pp. 142-175
- Agencia Peruana de Noticias (22 de octubre de 2019). Sector logístico en el Perú mueve alrededor de US\$475M anuales. *América Economía*. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/sector-logistico-en-el-peru-mueve-alrededor-de-us475m-anuales>
- Allen, N.J. y Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, Volomen 63, pp. 1-18.
- Arango, H. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de mi banco, agencia lima este, lima, 2018*. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2430/MOTIVACION%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20MI%20BANCO%20AGENCIA%20LIMA%20ESTE%20Lima%20202018_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Archi, M. (2017). *Liderazgo y motivación en los empleados de las Oficinas Registrales del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - Lima, 2016*, (Tesis de Maestría). Lima, Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5271/Archi_AMY.pdf?sequence=1
- CAF - Banco de Desarrollo de América Latina (2014). *Perfil Logístico de América Latina*. Recuperado de https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1022/CAF_PERLOG%20LATAM.pdf?sequence=3

Banco Mundial (2019). Datos. *Índice de desempeño logístico: Total (De 1= bajo a 5= alto)*. Recuperado de <https://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.OVRL.XQ>

Bandura, A. (1977). *Teoría del aprendizaje Social*. Madrid: Espasa Libros.

Barnett, R., Bernuy, S., Cárdenas, K. y Loza T. (2012). *Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4596/BARNETT_BERNUY_CARDENAS_LOZA_FUNCIONARIOS.pdf?sequence=1

Bastos A. (1994). Comprometimiento no trabalho. *Instituto de psicología/UFB*, Brasilia

Bautista, N. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, distrito de cercado de lima, año 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16977/Bautista_GN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Blanco, M. y Castro, P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos, *Ajayu*, La Paz - Bolivia, Volumen 9 (Nº 2), pp. 215- 233. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>

Becker H S. (1960) Notes on the concept of commitment. *Am J Sociol* Vol 66, (Nº 1), pp 32-40.

Bergman, M. E. (2006). The relationship between affective and normative commitment: Review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 27: 645-663

Bravo, C., González, M. y Granados, I. (2017). *SopORTE de superiores y compromiso organizacional en una empresa peruana*. (Tesis de Maestría). Universidad

ESAN: Lima, Perú. Recuperado de
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1299/2017_MAODP_15-2_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Burga, G. y Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperada de
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf

Bustamante, J., Fernández, M., Moscoso, Y. y Vera, J. (2016). *Compromiso Organizacional e Intención de Rotación Laboral en el Sector Cementero de la Región Arequipa*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima, Perú. Recuperado de
https://translate.googleusercontent.com/translate_c?depth=1&hl=en&prev=search&rurl=translate.google.com&sl=es&sp=nmt4&u=http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8312/BUSTAMANTE_FERN%25C3%2581NDEZ_COMPROMISO_CEMENTERO.pdf%3Fsequence%3D1&xid=17259,15700002,15700022,15700186,15700191,15700256,15700259,15700262,15700265,15700271&usg=ALkJrhjsbTfxR9_YViLwh-90VvYQsijIcw

Cárdenas, M. (2017). *Motivación laboral y bienestar psicológico en trabajadores que estudian en un programa por experiencia profesional en una universidad privada con sede en Lima*. (Tesis De Maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1503/MLCARDENASR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá, Colombia: Ed. McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma edición) Colombia: Ed. McGraw Hill.
- Darwin, C. (1859). *On the Origin of Species by means of Natural Selection*. London: Murray
- David. F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. (Decimocuarta edición). México: Pearson
- De Los Ríos, S., Toledo, C., Vallenás, A. y Vegas, M (2020). *La Motivación y su relación con la Felicidad en la empresa Inka Construcciones*. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Recuperada de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16176/RIO_S_TOLEDO_MOTIVACION_INKA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Economía (2019, 21 de octubre). Grupo Eulen Perú: “Alrededor de s/1 600 millones se mueven en el sector logístico peruano al año”. Recuperado de <https://www.revistaeconomia.com/grupo-eulen-peru-alrededor-de-s-1-600-millones-se-mueven-en-el-sector-logistico-peruano-al-ano/>
- Expansión (24 diciembre del 2021). Los empleados infelices también son improductivos. Expansión Revista digital. Recuperado de <https://expansion.mx/carrera/2021/12/24/los-empleados-infelices-tambien-son-improductivos>
- Gallup (2021). *State of the World Workplaces 2021 Report*. Recuperado de <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- Gamboa y Ruiz (2012). *La Teoría de existencia, relación y progreso ERG de Clayton Alderfer*
- García, E. (2012). *Relación de los factores, Autoestima, Motivación, Puntaje de Ingreso en el Rendimiento Académico de los alumnos ingresantes 2010, a la Universidad*

Nacional de Tumbes. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperada de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2903>

García, C., Ochoa, E., Fernández M., Octavio R. y Campoy, M. (2015). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de las PYMES. *Culcyt, Año 12*, (No 57). Sonora, México. Recuperado de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/viewFile/738/706>

Gestión (1 de mayo del 2016). Día del Trabajo: Conozca los diez problemas laborales que enfrentan los peruanos. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/dia-conozca-diez-problemas-laborales-enfrentan-peruanos-145944-noticia/>

Godoy, J. (2017). *Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal de una empresa del sector manufactura de la ciudad de Lima*, (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8559/Godoy_MJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goulder H P. (1960). Dimensions of organizational commitment. *Adm Sci Q*. Volumen 4, pp 468-90.

Gutiérrez, A. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg et al. en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Lambayeque. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf

Herzberg, F., (1954), Work of the Nature of Man, Cleveland: *The World of Publishing Company*, pp. 71-91.

- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Willey.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, M. (2014a). *Metodología de la Investigación*. (6ta edición). México D. F.: McGraw Hill Educación,
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., (2014b). *Metodología de la Investigación. Capítulo Estudios de caso*, México, Buenos Aires, Caracas, Guatemala, Lisboa, Madrid, Nueva York, Panamá, San Juan, Santafé De Bogotá, Santiago, Sao Paulo: McGraw-hill. Recuperado de <https://es.slideshare.net/mobile/conyas16/sampieri-estudio-de-casos>
- Hull, C. (1943). *Principles of Behavior: An introduction to behavior theory*, New York: Appleton Century Crofts Inc.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Piura, Piura, Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- Iden, L. (2014). *Job Satisfaction and Organizational Commitment in Multicultural Work Environments in Norway*, (Tesis de Maestría), Norwegian School Of Economics, Bergen, Norwegian. Recuperado de <https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/handle/11250/221551/Masterthesis.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Información INEI (2019, septiembre). Encuesta mensual del Sector Servicios. *Boletín Estadístico*, Año 5, (Nº 9). Lima, Perú. recuperado de http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_servicios_julio_2019.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Información INEI (2020, junio). Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. *Informe técnico*, trimestre enero-febrero-marzo (N° 2). Lima, Perú. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/infome_empleo_nacional.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Información INEI (2020, febrero). Encuesta Nacional de Empresas 2019. *Informe final de actividades y resultados*. Lima, Perú. Recuperado de <https://ogeiee.produce.gob.pe/images/oe/ene2019/Informe%20%20T%C3%A9cnico%20de%20la%20Encuesta%20Nacional%20de%20Empresas%202019.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Información INEI (2020, diciembre). Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. *Informe técnico*, trimestre enero-febrero-marzo (N° 2). Lima, Perú. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/infome_empleo_nacional.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Información INEI (2021, marzo). Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. *Informe técnico*, trimestre octubre-noviembre-diciembre 2020 (N° 1). Lima, Perú. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-empleo-nacional-oct-nov-dic-2020.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Información INEI (2021, noviembre) Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. *Informe técnico*, trimestre julio-agosto-septiembre (N° 4). Lima, Perú. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-empleo-nacional-jul-ago-set-2021.pdf>

La República (15 de marzo del 2021). Perú: 2,2 millones de peruanos perdieron su empleo en el 2020. La República. Recuperado de

<https://larepublica.pe/economia/2021/03/15/inei-22-millones-de-peruanos-perdieron-el-empleo-en-el-2020/>

Ledesma, H. (15 de junio del 2021). Young Workers Optimistic in Latin America and the Caribbean. *Gallup Workplace*. Recuperado de <https://www.gallup.com/workplace/350345/latin-america-caribbean-workplace-trends.aspx>

LLapa-Rodríguez, E, Trevizan, M. y Tadeu G. (2008). Reflexión Conceptual Sobre Compromiso Organizacional Y Profesional En El Sector Salud, *Artigo Teórico; Brasil, Volumen 16*, (Nº 3). Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v16n3/es_24.pdf

Locke, E., y Latham, G. (1968). *A theory of goal setting and task performance* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

López, E. (2017). *Análisis sobre la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores adscritos al área de auditoría de las Contralorías Municipales del Estado Carabobo*. (Tesis de Maestría). Universidad de Carabobo. Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5684/elopez.pdf?sequence=1>

ManPawerGroup (2021) Encuesta de expectativas del empleo Perú Q3 2021. Recuperado de https://www.manpowergroup.com/wcm/connect/af9b48e5-a003-44c0-9fda-b0d7721849dd/PE_ES_MEOSbrochure_Q321.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-af9b48e5-a003-44c0-9fda-b0d7721849dd-nFfYLBQ

Manso, J., (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg, *Revista Universidad EAFIT*, Medellín Colombia, (Nº 128), pp 79 - 86. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

- Manzano, A. (2017). *Estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán, Quito*. (Tesis de Maestría en Desarrollo del Talento Humano). Universidad Andina Simón Bolívar: Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5615>
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). *Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores*. Revista mexicana de ingeniería biomédica versión On-line ISSN 2395-9126. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004
- Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*. Massachusetts: Kairos
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, Vol 108, pp. 171-194
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton: Van Nostrand Reinhold.
- Medeiros CAF, Albuquerque LG, Siqueira M. y Marques GM. (2002). Comprometimento Organizacional: o Estado da Arte da Pesquisa no Brasil. In: EnANPAD - Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração 2002, Setembro 22-25; Salvador: Bahia.
- Méndez, R., (2012), *Estudio de los Modelos de la Motivación*. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Cartago, Costa Rica. Recuperado de https://www.academia.edu/21730779/Modelos_de_Motivaci%C3%B3n
- Méndez, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del Parque Eco Arqueológico en México*. (Tesis de maestría). Universidad de Morelos: México. Recuperado de

<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/106/Tesis%20Amalia%20M%C3%A9ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, T., (2017). *Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal de tropa de una institución militar del Callao, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11321>

Meyer, I.P. y Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review, Volúmen 1*, pp 61-98.

Ministerio de la Producción PRODUCE (2015), *Anuario Estadístico Industrial, Mipyme y Comercio Interno 2015*. Recuperado de <https://www.produce.gob.pe/documentos/estadisticas/anuarios/anuario-estadistico-mype-2015.pdf>

Ministerio de la Producción PRODUCE (2017), *Anuario Estadístico Industrial, Mipyme y Comercio Interno 2015*. Recuperado de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/oe-documentos-publicaciones/publicaciones-anuales/item/818-anuario-estadistico-industrial-mipyme-y-comercio-interno-2017>

Morrow, P.C. (1983). Concept redundancy in organizational research: the case of work commitment. *Academy of Management Review, Volúmen 8*, pp. 486-500.

O' Reilly, C.A. y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, Vol 71*, pp. 492-499.

Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5747/PEREZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, L. (2017). *Factores que influyen en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Raciemsa-grupo Gloria, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Recuperada de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3421/Perez%20Meza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Puma (2010) *Motivación y Compromiso en una empresa de telecomunicaciones*. (Tesis de Maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Quero, M. (2010) Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, pp. 248-252. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín Maracaibo, Venezuela

Quino, V. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área logística de la Corte Superior de Justicia de Lima*. Tesis de pregrado. Lima 2017.

Radio Programas del Perú - RPP (15 de noviembre 2021). Empleo: ¿Cómo se encuentra el mercado laboral peruano, según el INEI? *Radio Programas del Perú – RPP*. Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/empleo-como-se-encuentra-el-mercado-laboral-peruano-segun-el-inei-noticia-1369305?ref=rpp>

Reátegui, L. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo: Tarapoto, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Redacción Perú21. (9 de septiembre del 2021). Beetrack detalla las tendencias relevantes

que están cambiando al sector logístico en la cadena de suministros. *Perú 21-tecnología*. Recuperado de <https://peru21.pe/tecnologia/logistica-beetrack-tecnologia-america-latina-beetrack-detalla-las-tendencias-relevantes-que-estan-cambiando-al-sector-logistico-noticia/>

Rengifo, K., Correa, K. y Pinedo, G. (2018). *La motivación laboral y la gestión del talento humano en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali: Pucallpa-Perú. Recuperado de <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3832/000003474T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes, M. (2009). *Clima Motivacional y la Orientación a la Meta en Futbolistas Peruanos de Primera División*, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2270/227017637002.pdf>

Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de estudios empresariales. Segunda época* N° 1. Pág. 67-86.

Ryan, R. y Deci, E. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar. *American Psychologist. Volúmen 55*, pp. 68 – 78.

Santrock, J. (2002). *Psychology (7th Edition)*: McGrawHil.

Scheible, ACF. (2004) *Comprometimento no trabalho : um estudo de caso de suas relações com desempenho e práticas de gestão*. [dissertação]. Escola de administração/UFB, Salvador (BA).

Sismo, P. (2014). *Estado del arte del constructo compromiso organizativo: Modelo de tres componentes*: Catalunya, España. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/33422038_Estado_del_arte_del_cons

tructo_compromiso_organizativo_modelo_de_tres_componentes/link/0c960521de37bc7375000000/download

Skinner, B. F. (1970). Etimología de enseñanza. En Tecnología de la enseñanza, *Labor* (pp. 17-23). Barcelon

Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial - El caso de división policial – I Lima Cercado (Región policial Lima)*, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor De San Marcos.Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4437/Sulca_zg.pdf?sequence=1

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*, (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

SUNAT (2016). Características de la micro y pequeñas empresas. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

Terán, M. (2016). *Análisis del plan de incentivos identificado en la motivación del talento humano del área comercial de una empresa Importadora de Telefonía Celular en la Ciudad de Guayaquil*. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil: Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42908/1/UPID%20%20Estudio%20de%20caso%20GUADALUPE%20TERAN%20FRANCO-FINAL16mayF.pdf>

Tirado, D. (2015), *Estado de la motivación en los colaboradores de servicios generales de la Corporación Universitaria Lasallista*. (Tesis de Grado). Corporación Universitaria Lasallista, Caldas, Antioquia. Recuperado de http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1455/1/Estado_motivacion_colaboradores_servicios%20generales_CUL.pdf

- Thorndike, E.L. (1911). *Animal intelligence: Experimental studies*. Nueva York: MacMillan.
- Valverde, N., (2017). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería en un hospital nivel III 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8863/Valverde_ANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Van der Ha, J. (2018). *Participation in Organizational Decision-Making during Change: The Retail Banking Industry - In a research about the influence of participation of lower-echelon employees in decision-making on turnover intentions*. (Tesis de maestría). Tilburg University: Tilburg. Recuperada de <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=145883>
- Varona, M.F. (1993). Conceptualización y Supervisión de la Comunicación y el Compromiso Organizacional. *Diálogos de la Comunicación, Volumen 35*, pp. 68-77.
- Vega, M. y Garrido, E. (1998). *Psicología de las organizaciones. Procesos de socialización y compromiso a la organización*. Salamanca: Amarú Ediciones.
- Vela, M. (2018). *Clima organizacional y su relación con el compromiso organizacional en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima-2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo: Lima, Peru. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16878/Vela_LLMH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vicuña y Rengifo (2007). Cuestionario de Compromiso Organizacional por Meyer y Allen. Revisión psicométrica. Lima, Perú.
- Villafuerte, J. (2016). *Estudio de la motivación laboral en los funcionarios del departamento de control del servicio de rentas internas de la Ciudad de*

Guayaquil. Propuesta de un programa motivacional. (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil: Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16043/1/Tesis%20Final%20Jessica%20Villafuerte%20revisado%20al%20Mayo.pdf>

Vroom, V. y Deci, E. (1979). *Motivación y alta dirección*. México: Editorial Trillas S.A.

Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, Volumen 7, pp. 418-428

ANEXOS

Anexo 1: Declaración de autenticidad



Escuela de Posgrado

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

DECLARACIÓN DEL GRADUANDO

Por el presente, el graduando: (Apellidos y nombres)

Jerí Gómez, Blanca Marlene

en condición de egresado del Programa de Posgrado

Maestría en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

deja constancia de que ha elaborado la tesis intitulada:

La motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima

Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.

Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la internet.

Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.



Jerí Gómez Blanca Marlene

15-11-2021

Fecha

Anexo 2: Autorización de Consentimiento para Realizar el Estudio



Escuela de Posgrado

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL ÁREA O DEPENDENCIA
DONDE SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado: **“La motivación y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de logística de la ciudad de Lima”**, el mismo que es realizado por el Sr./Srta. Estudiante : Blanca Marlene Jerí Gómez, en condición de estudiante - investigador del Programa de: Maestría de Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos.

Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

Nombre de la empresa: JP LOGISTICA SAC	Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final	SI <input checked="" type="checkbox"/>
---	---	---

Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área: COCHACHEZ MIGUEL YOLANDA ISABEL	Cargo del Jefe/Responsable del área: JEFE DE RECURSOS HUMANOS
Teléfono fijo (incluyendo anexo) o celular: 3711090 - 986797546	Correo electrónico de la empresa: ycochach@jplogistica.pe

JP Logística S.A.C.
 OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
 YOLANDA COCHACHEZ H.

11/02/2020
 Fecha

Anexo 3: Matriz de Consistencia

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
<p>Pregunta General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi.- Existe relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1.-Existe relación significativa entre la dimensión motivación extrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima</p> <p>H2.-Existe relación significativa entre la dimensión motivación intrínseca y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios logísticos de la ciudad de Lima</p>	<p>Variables</p> <p>Variable X:</p> <p>La motivación y sus dimensiones: motivación extrínseca y motivación intrínseca.</p> <p>Variable</p> <p>Variable Y:</p> <p>El compromiso organizacional y sus dimensiones: Compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.</p>	<p>Tipo</p> <p>Cuantitativo debido a que las variables se representan en números y la prueba de hipótesis es numérica.</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental de corte transversal, es decir, que esta investigación se realizará sin manipular la variable independiente. Además, se recogerá información en un solo momento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>Nivel</p> <p>Aplicada, descriptivo y correlacional, pues utiliza teorías y conocimientos comprobados para ser puestos a prueba. Además, se busca por un lado especificar el fenómeno estudiado y por otro lado, se busca encontrar la relación entre las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)</p> <p>Método</p> <p>Hipotético deductivo pues se plantea una hipótesis que se inicia de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población</p> <p>Los trabajadores de una empresa de logística de Lima que suman un total de 161.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue probabilística se utilizó la fórmula de Cochran y es de 114 trabajadores.</p>

Anexo 4: Matriz de Operacionalización

Variable X	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Instrumento	tem
Motivación	Es la fuerza que mueve a una persona a satisfacer sus necesidades y que lo impulsa a actuar y persistir hasta lograr satisfacer dichas necesidades	El nivel de rendimiento del trabajador varía en función del nivel de satisfacción del trabajador. Este nivel de satisfacción depende de dos factores: La motivación extrínseca y la motivación intrínseca.(Herzberg et al.,1959)	Motivación Extrínseca Motivación Intrínseca	Test De Motivación Laboral Warr, Cook y Wall (1979)	1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 y 16
Variable Y	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Instrumento	tem
Compromiso Organizacional	Es un estado psicológico que describe el vínculo entre el trabajador y la empresa para la cual trabaja y que influye en su decisión de permanecer o dejar la empresa,	El nivel de vínculo o identificación psicológica de un empleado con la empresa se divide en tres tipos de compromiso: Afectivo, normativo y de continuidad (Allen y Meyer, 1990)	Compromiso afectivo Compromiso normativo Compromiso de Continuidad	Cuestionario De Compromiso Organizacional Meyer, Allen y Smith (1993)	1-7 8-13 14-21

Anexo 5: Protocolos o Instrumentos Utilizados

TEST DE MOTIVACIÓN LABORAL

(Traduc. de "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)

Instrucciones:

A continuación encontrará preguntas referentes a su unidad conteste escribiendo una "x" debajo del cuadrado que mejor describa tu respuesta ahora. No hay respuestas buenas ni malas, solo interesa tu respuesta franca y sincera.

1	2	3	4	5	6
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

ITEM	PREGUNTAS	ESCALA					
		1	2	3	4	5	6
1	Cómo te sientes con las condiciones físicas del lugar donde trabajas.						
2	Cómo te sientes con la libertad para elegir tu propio método de trabajo.						
3	Con tus compañeros de trabajo te encuentras...						
4	Cómo te sientes con el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho						
5	Cómo te sientes con tu superior inmediato						
6	Cómo te sientes con las responsabilidades que se te han asignado						
7	Con tu sueldo te encuentras...						
8	Con la posibilidad de utilizar tus capacidades, te sientes...						
9	La relación entre tus superiores y compañeros de trabajo, te resulta...						
10	Con tus posibilidades de ascenso te sientes...						
11	Cómo te sientes con el modo en que tu institución está gestionada						
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces						
13	Con tus horarios de trabajo te sientes...						

14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo, te hace sentir...						
15	Cómo te sientes con la estabilidad laboral.						
16	Con tu productividad en el trabajo, te sientes...						

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Por Allen y Meyer (1990) y Meyer, Allen y Smith (1993)

INSTRUCCIONES

- Lea cuidadosamente las preguntas del cuestionario antes de contestar, no se preocupe por el tiempo.
- Marque una “X” dentro del recuadro de cada pregunta que describa mejor tu respuesta.
- No hay respuestas buenas ni malas, sólo se requiere tu opinión.

1	2	3	4	5	6
Definitivamente En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	Definitivamente de Acuerdo

ITEM	PREGUNTAS	ESCALA					
		1	2	3	4	5	6
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta institución						
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta institución, es también mi problema.						
3	Trabajar en esta institución significa mucho para mí.						
4	En esta institución me siento como en familia.						
5	Estoy orgulloso de trabajar en esta institución.						
6	Me siento emocionalmente unido a esta institución.						
7	Me siento parte integrante de esta institución.						
8	Creo que no estaría bien dejar esta institución aunque me vaya a beneficiar en el cambio.						
9	Creo que debo mucho a esta institución.						
10	Esta institución se merece mi lealtad.						
11	Siento la obligación de tener que seguir trabajando para esta institución.						
12	Me sentiría culpable si ahora dejara esta institución.						
13	Creo que no podría dejar esta institución porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.						
14	Si continuo en esta institución es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí (sueldo)						

15	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.						
16	Una de las desventajas de dejar esta institución es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.						
17	Si ahora decidiera dejar esta institución muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.						
18	En este momento, dejar esta institución supondría un gran costo para mí.						
19	Creo que si dejara esta institución no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.						
20	Ahora mismo, trabajo en esta institución más porque lo necesito que porque yo quiera.						
21	Continuaría en este trabajo aunque tenga otro a la vista.						

Anexo 6. Resultados de encuesta (por pregunta)

Motivación

Motivación extrínseca

Preguntas	Escala	F	%
PM1- Condiciones físicas del lugar de trabajo	Muy insatisfecho	4	3.5%
	Insatisfecho	13	11.4%
	Moderadamente insatisfecho	23	20.2%
	Moderadamente satisfecho	40	35.1%
	Satisfecho	32	28.1%
	Muy satisfecho	2	1.8%
PM3 - Relación con tus compañeros	Muy insatisfecho	7	6.1%
	Insatisfecho	1	0.9%
	Moderadamente insatisfecho	7	6.1%
	Moderadamente satisfecho	20	17.5%
	Satisfecho	59	51.8%
	Muy satisfecho	20	17.5%
PM5 - Superior inmediato	Muy insatisfecho	6	5.3%
	Insatisfecho	15	13.2%
	Moderadamente insatisfecho	15	13.2%
	Moderadamente satisfecho	25	21.9%
	Satisfecho	49	43.0%
	Muy satisfecho	4	3.5%
PM7 - Tu sueldo	Muy insatisfecho	20	17.5%
	Insatisfecho	37	32.5%
	Moderadamente insatisfecho	14	12.3%
	Moderadamente satisfecho	21	18.4%
	Satisfecho	20	17.5%
	Muy satisfecho	2	1.8%
PM9 - Relación entre superiores y compañeros de trabajo	Muy insatisfecho	3	2.6%
	Insatisfecho	13	11.4%
	Moderadamente insatisfecho	12	10.5%
	Moderadamente satisfecho	32	28.1%
	Satisfecho	46	40.4%
	Muy satisfecho	8	7.0%
PM11 - El modo en que tu institución está gestionada	Muy insatisfecho	6	5.3%
	Insatisfecho	20	17.5%
	Moderadamente insatisfecho	23	20.2%
	Moderadamente satisfecho	36	31.6%
	Satisfecho	27	23.7%
	Muy satisfecho	2	1.8%
PM13 - Tus horarios de trabajo	Muy insatisfecho	9	7.9%
	Insatisfecho	27	23.7%
	Moderadamente insatisfecho	4	3.5%
	Moderadamente satisfecho	28	24.6%
	Satisfecho	44	38.6%
	Muy satisfecho	2	1.8%
PM15 - La estabilidad laboral.	Muy insatisfecho	5	4.4%
	Insatisfecho	22	19.3%
	Moderadamente insatisfecho	15	13.2%

Moderadamente satisfecho	26	22.8%
Satisfecho	44	38.6%
Muy satisfecho	2	1.8%

Motivación intrínseca

Preguntas	Escala	F	%
PM4 - Reconocimiento por el trabajo bien hecho	Muy insatisfecho	17	14.9%
	Insatisfecho	11	9.6%
	Moderadamente insatisfecho	13	11.4%
	Moderadamente satisfecho	32	28.1%
	Satisfecho	30	26.3%
	Muy satisfecho	11	9.6%
PM6 - Las responsabilidades que se te han asignado	Muy insatisfecho	2	1.8%
	Insatisfecho	9	7.9%
	Moderadamente insatisfecho	9	7.9%
	Moderadamente satisfecho	26	22.8%
	Satisfecho	50	43.9%
	Muy satisfecho	18	15.8%
PM2 - Libertad para elegir tu propio método de trabajo	Muy insatisfecho	11	9.6%
	Insatisfecho	16	14.0%
	Moderadamente insatisfecho	18	15.8%
	Moderadamente satisfecho	25	21.9%
	Satisfecho	42	36.8%
	Muy satisfecho	2	1.8%
PM8 - La posibilidad de utilizar tus capacidades	Muy insatisfecho	6	5.3%
	Insatisfecho	9	7.9%
	Moderadamente insatisfecho	13	11.4%
	Moderadamente satisfecho	23	20.2%
	Satisfecho	54	47.4%
	Muy satisfecho	9	7.9%
PM10 - Tus posibilidades de ascenso	Muy insatisfecho	10	8.8%
	Insatisfecho	23	20.2%
	Moderadamente insatisfecho	22	19.3%
	Moderadamente satisfecho	32	28.1%
	Satisfecho	21	18.4%
	Muy satisfecho	6	5.3%

PM12 - Atención a tus sugerencias	Muy insatisfecho	7	6.1%
	Insatisfecho	25	21.9%
	Moderadamente insatisfecho	17	14.9%
	Moderadamente satisfecho	37	32.5%
	Satisfecho	27	23.7%
	Muy satisfecho	1	0.9%
PM14 - Variedad de tareas que realizas	Muy insatisfecho	2	1.8%
	Insatisfecho	15	13.2%
	Moderadamente insatisfecho	14	12.3%
	Moderadamente satisfecho	30	26.3%
	Satisfecho	49	43.0%
	Muy satisfecho	4	3.5%
PM16 - Tu productividad en el trabajo	Muy insatisfecho	0	0.0%
	Insatisfecho	2	1.8%
	Moderadamente insatisfecho	9	7.9%
	Moderadamente satisfecho	21	18.4%
	Satisfecho	65	57.0%
	Muy satisfecho	17	14.9%

Compromiso organizacional

Compromiso afectivo

Preguntas	Escala	F	%
PCO1 - Continuar por siempre en esta empresa	Definitivamente en desacuerdo	12	10.5%
	Muy en desacuerdo	7	6.1%
	En desacuerdo	28	24.6%
	De acuerdo	49	43.0%
	Muy de acuerdo	9	7.9%
	Definitivamente de acuerdo	9	7.9%
PCO2 - Siento que los problemas de la empresa son mis problemas	Definitivamente en desacuerdo	6	5.3%
	Muy en desacuerdo	4	3.5%
	En desacuerdo	32	28.1%

	De acuerdo	40	35.1%
	Muy de acuerdo	24	21.1%
	Definitivamente de acuerdo	8	7.0%
PCO3 - Trabajar aquí significa mucho para mi	Definitivamente en desacuerdo	1	0.9%
	Muy en desacuerdo	3	2.6%
	En desacuerdo	17	14.9%
	De acuerdo	51	44.7%
	Muy de acuerdo	28	24.6%
	Definitivamente de acuerdo	14	12.3%
PCO4 - Esta empresa es como familia	Definitivamente en desacuerdo	6	5.3%
	Muy en desacuerdo	5	4.4%
	En desacuerdo	24	21.1%
	De acuerdo	47	41.2%
	Muy de acuerdo	11	9.6%
	Definitivamente de acuerdo	21	18.4%
PCO5 - Me enorgullece trabajar aquí	Definitivamente en desacuerdo	1	0.9%
	Muy en desacuerdo	3	2.6%
	En desacuerdo	17	14.9%
	De acuerdo	63	55.3%
	Muy de acuerdo	13	11.4%
	Definitivamente de acuerdo	17	14.9%
PCO6 - Estoy emocionalmente unido a esta empresa	Definitivamente en desacuerdo	1	0.9%
	Muy en desacuerdo	5	4.4%
	En desacuerdo	23	20.2%
	De acuerdo	59	51.8%
	Muy de acuerdo	10	8.8%
	Definitivamente de acuerdo	16	14.0%
PCO7 - Siento que pertenezco aquí	Definitivamente en desacuerdo	7	6.1%
	Muy en desacuerdo	3	2.6%
	En desacuerdo	19	16.7%

De acuerdo	58	50.9%
Muy de acuerdo	11	9.6%
Definitivamente de acuerdo	16	14.0%

Compromiso normativo

Preguntas	Escala	F	%
PCO8 - Siento que no estaría bien dejar la empresa	Definitivamente en desacuerdo	5	4.4%
	Muy en desacuerdo	6	5.3%
	En desacuerdo	26	22.8%
	De acuerdo	55	48.2%
	Muy de acuerdo	19	16.7%
	Definitivamente de acuerdo	3	2.6%
PCO9 - Creo que le debo mucho a esta empresa	Definitivamente en desacuerdo	8	7.0%
	Muy en desacuerdo	10	8.8%
	En desacuerdo	45	39.5%
	De acuerdo	30	26.3%
	Muy de acuerdo	14	12.3%
	Definitivamente de acuerdo	7	6.1%
PCO10 - Esta empresa merece mi lealtad	Definitivamente en desacuerdo	1	0.9%
	Muy en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	15	13.2%
	De acuerdo	59	51.8%
	Muy de acuerdo	25	21.9%
	Definitivamente de acuerdo	14	12.3%
PCO11 - Me siento la obligación a permanecer aquí	Definitivamente en desacuerdo	7	6.1%
	Muy en desacuerdo	5	4.4%
	En desacuerdo	57	50.0%
	De acuerdo	35	30.7%
	Muy de acuerdo	4	3.5%
	Definitivamente de acuerdo	6	5.3%
PCO12 - Me sentiría culpable si dejara la empresa	Definitivamente en desacuerdo	14	12.3%
	Muy en desacuerdo	11	9.6%
	En desacuerdo	57	50.0%
	De acuerdo	22	19.3%

	Muy de acuerdo	8	7.0%
	Definitivamente de acuerdo	2	1.8%
PCO13 - Tengo una obligación con la gente de la empresa	Definitivamente en desacuerdo	8	7.0%
	Muy en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	33	28.9%
	De acuerdo	50	43.9%
	Muy de acuerdo	20	17.5%
	Definitivamente de acuerdo	3	2.6%

Compromiso de continuidad

Preguntas	Escala	F	%
PCO14 - En otra empresa no tendría las mismas ventajas y beneficios	Definitivamente en desacuerdo	18	15.8%
	Muy en desacuerdo	11	9.6%
	En desacuerdo	51	44.7%
	De acuerdo	23	20.2%
	Muy de acuerdo	7	6.1%
	Definitivamente de acuerdo	4	3.5%
PCO15 - Me es muy difícil dejar este trabajo ahora	Definitivamente en desacuerdo	8	7.0%
	Muy en desacuerdo	6	5.3%
	En desacuerdo	36	31.6%
	De acuerdo	42	36.8%
	Muy de acuerdo	13	11.4%
	Definitivamente de acuerdo	9	7.9%
PCO16 - Tengo pocas posibilidades de encontrar otro trabajo	Definitivamente en desacuerdo	37	32.5%
	Muy en desacuerdo	11	9.6%
	En desacuerdo	46	40.4%
	De acuerdo	10	8.8%
	Muy de acuerdo	7	6.1%
	Definitivamente de acuerdo	3	2.6%
PCO17 - Si dejo esta empresa mi vida se interrumpiría	Definitivamente en desacuerdo	44	38.6%
	Muy en desacuerdo	11	9.6%

	En desacuerdo	39	34.2%
	De acuerdo	14	12.3%
	Muy de acuerdo	4	3.5%
	Definitivamente de acuerdo	2	1.8%
PCO18 - Dejar ahora esta empresa sería un gran costo para mí	Definitivamente en desacuerdo	19	16.7%
	Muy en desacuerdo	20	17.5%
	En desacuerdo	38	33.3%
	De acuerdo	29	25.4%
	Muy de acuerdo	7	6.1%
	Definitivamente de acuerdo	1	0.9%
PCO19 - Tengo pocas opciones de encontrar trabajo	Definitivamente en desacuerdo	29	25.4%
	Muy en desacuerdo	28	24.6%
	En desacuerdo	39	34.2%
	De acuerdo	11	9.6%
	Muy de acuerdo	5	4.4%
	Definitivamente de acuerdo	2	1.8%
PCO20 - Trabajo aquí porque lo necesito más que porque quiera	Definitivamente en desacuerdo	14	12.3%
	Muy en desacuerdo	10	8.8%
	En desacuerdo	46	40.4%
	De acuerdo	30	26.3%
	Muy de acuerdo	11	9.6%
	Definitivamente de acuerdo	3	2.6%
PCO21 - Continuaría en este trabajo aunque aparezca otro	Definitivamente en desacuerdo	10	8.8%
	Muy en desacuerdo	10	8.8%
	En desacuerdo	43	37.7%
	De acuerdo	38	33.3%
	Muy de acuerdo	5	4.4%
	Definitivamente de acuerdo	8	7.0%