

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS**

**ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

### **TESIS:**

**LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, DE  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2019.**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: MARLENY NATALY CABANILLAS TERRONES**

Asesor:

**Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**

**Cajamarca – Perú**

**2021**

COPYRIGHT © 2021 by  
**MARLENY NATALY CABANILLAS TERRONES**  
Todos los derechos reservados

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS**

**ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

### **TESIS APROBADA:**

**LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, DE  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2019.**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: MARLENY NATALY CABANILLAS TERRONES**

### **JURADO EVALUADOR**

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz  
Asesor

Dr. Juan José Julio Vera Abanto  
Jurado Evaluador

Dr. Norberto Barboza Calderón  
Jurado Evaluador

Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo  
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2021



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERÚ




**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**


**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS**


Siendo las 16:00 horas del día 23 de abril de dos mil veintiuno, reunidos a través de Gmeet [meet.google.com/gps-fqxd-iyf](https://meet.google.com/gps-fqxd-iyf), creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, **Dr. NORBERTO BARBOZA CALDERÓN**, **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, y en calidad de Asesor el **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2019**; presentada por la **Bach. en Administración MARLENY NATALY CABANILLAS TERRONES**.


Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de DIECISIETE (17) EXCELENTE La mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Administración MARLENY NATALY CABANILLAS TERRONES**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 17:40 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**Dr. Alejandro Vásquez Ruiz**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Juan José Julio Vera Abanto**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Norberto Barboza Calderón**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo**  
Jurado Evaluador

## **DEDICATORIA**

Dedicada a mi familia por su apoyo incondicional durante mi formación educativa, gracias a ellos, estoy cumpliendo mis objetivos y metas con esfuerzo y la bendición de Dios.

La autora.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fortaleza en todo momento, a mis padres por su apoyo incondicional, al docente el Dr. Alejandro Vásquez Ruiz, por su apoyo y la motivación brindada.

Asimismo, agradecer a mis maestros e integrantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca por el apoyo brindando durante todo el tiempo transcurrido en esta etapa de estudio.

**La autora**

Si puedes soñarlo, puede lograrlo.

Walter Alias "Walt" Disney

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Epígrafe	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Lista de abreviaturas	xv
Glosario de términos	xvi
Capítulo I: Introducción	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema	2
1.1.3 Formulación del problema	3
1.2 Justificación e importancia	3
1.2.1. Justificación científica	3
1.2.2. Justificación técnica-práctica	3
1.2.3. Justificación institucional y personal	4
1.3 Delimitación de la investigación	4
1.4 Limitaciones	4
1.5 Objetivos	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos específicos	5



Capítulo II: Marco Teórico	6
2.1. Base legal	6
2.2. Antecedentes de la investigación	6
2.3. Bases teóricas	9
2.4. Marco conceptual	23
Capítulo III: Planteamiento de las Hipótesis y Variables	29
3.1. Hipótesis	29
3.1.1. Hipótesis general	29
3.1.2. Hipótesis específicas	29
3.2. Variables	29
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis	30
Capítulo IV: Marco Metodológico	31
4.1. Ubicación geográfica	31
4.2. Diseño de la investigación	31
4.3. Métodos de investigación	32
4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	32
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	33
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	33
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.	33
4.8. Matriz de consistencia metodológica	35
Capítulo V: Resultados y Discusión	36
5.1. Presentación de resultados	36
5.2. Discusión de resultados	51
5.3. Análisis de fiabilidad y correlaciones	53
5.4. Contrastación de hipótesis	54

Conclusiones	56
Recomendaciones	57
Referencias bibliográficas	58
Apéndices	59
Apéndice 1: Cuestionario para recolección de datos	60
Anexos	62
Anexo 1: Tabla de valores de Coeficiente de Alfa de Cronbach	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	30
Tabla 2: Población	32
Tabla 3: Matriz de consistencia	35
Tabla 4: Sueldos	36
Tabla 5: Distribución de instalaciones	37
Tabla 6: Instalaciones confortables	38
Tabla 7: Aspectos tecnológicos	39
Tabla 8: Equipos y muebles necesarios	40
Tabla 9: Herramientas necesarias	41
Tabla 10: Amabilidad	42
Tabla 11: Relaciones humanas	43
Tabla 12: Ascensos	44
Tabla 13: Entusiasmo e interés	45
Tabla 14: Trabajo con gusto	46
Tabla 15: No se iría de la institución	47
Tabla 16: Defiende su trabajo	48
Tabla 17: Siente orgullo por la institución	49
Tabla 18: Siente gusto por trabajar con compañeros	50
Tabla 19: Estadísticos de fiabilidad: Alfa de Cronbach	53
Tabla 20: Coeficiente de Correlación de Pearson	53
Tabla 21: Coeficiente de Chi Cuadrado	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Local institucional UNC	31
Figura 2: Sueldos	36
Figura 3: Distribución de instalaciones	37
Figura 4: Instalaciones confortables	38
Figura 5: Aspectos tecnológicos	39
Figura 6: Equipos y muebles necesarios	40
Figura 7: Herramientas necesarias	41
Figura 8: Amabilidad	42
Figura 9: Relaciones humanas	43
Figura 10: Ascensos	44
Figura 11: Entusiasmo e interés	45
Figura 12: Trabajo con gusto	46
Figura 13: No se iría de la institución	47
Figura 14: Defiende su trabajo	48
Figura 15: Siente orgullo por la institución	49
Figura 16: Siente gusto por trabajar con compañeros	50

## RESUMEN

En el mundo de la Administración pública y también en las empresas privada, hablar de motivación no significa sólo dinero, sino otros elementos que van más allá del factor económico. Conseguir el compromiso de los miembros de una organización requiere una tarea de investigación sobre las necesidades y los factores que influye en la motivación y el compromiso organizacional. El reconocimiento social, la interacción con los compañeros o los sentimientos de utilidad son respuestas habituales a la pregunta de por qué trabajamos.

Hoy en día las instituciones públicas se preocupan cada vez más por el recurso humano con el propósito de ser más productivos. En función de ello, las organizaciones en general buscan mejorar el clima organizacional en donde se manifiestan la motivación del personal y el compromiso organizacional. La Universidad Nacional de Cajamarca no es ajena a este reto y gran desafío propios de la globalización.

Para el presente estudio se aplicó la técnica de la encuesta a 89 trabajadores de La Universidad Nacional de Cajamarca con el propósito de recopilar las percepciones respecto a la motivación del personal y el compromiso laboral.

La investigación identificó la influencia de la motivación del personal en el compromiso laboral en la Universidad Nacional de Cajamarca; encontrándose una serie de debilidades en ambas variables.

**Palabras clave:** Motivación del personal, compromiso organizacional, eficiencia y competitividad, clima organizacional.

## ABSTRACT

In the world of public administration and also in private companies, talking about motivation does not only mean money, but other elements that go beyond the economic factor. Getting the commitment of the members of an organization requires a task of research on the needs and factors that influence organizational motivation and commitment. Social recognition, interaction with colleagues, or feelings of usefulness are common answers to the question of why we work.

Today public institutions are increasingly concerned with human resources in order to be more productive. Based on this, organizations in general seek to improve the organizational climate where staff motivation and organizational commitment are manifested. The National University of Cajamarca is not immune to this challenge and great challenge typical of globalization.

For the present study, the survey technique was applied to 89 workers from the National University of Cajamarca in order to collect perceptions regarding staff motivation and work commitment.

The research identified the influence of staff motivation on work commitment at the National University of Cajamarca; finding a series of weaknesses in both variables.

**Keywords:** Staff motivation, organizational commitment, efficiency and competitiveness, organizational climate.

## LISTA DE ABREVIATURA

APA	Asociación Americana de Psicología
C.O.	Comportamiento Organizacional
CECA	Ciencias Económicas Contables y Administrativas
UNC	Universidad Nacional de Cajamarca

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **Competitividad**

Es un rasgo positivo para cualquier mercado porque hay un público amplio para la venta de un determinado producto, que determina la existencia de estrategias de comercialización avanzadas en las cuales trabajar. (Porter, M., 2005)

### **Compromiso laboral**

Es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización. (Robbins, S., 2014)

### **Eficiencia**

Obtener los mayores resultados con la mínima inversión. (Robbins, S., 2014)

### **Eficacia**

Es una medida del logro de resultados (Chiavenato, I., 2009)

### **Motivación del personal**

Resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene. Los factores de motivación son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que, si los factores de higiene fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador. (Herzberg, H., 2011)

### **Productividad**

Es el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. (Porter, M., 2005)



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

#### 1.1.1 Contextualización

La motivación es un elemento fundamental para el éxito de las organizaciones, ya sean estas públicas o privadas, pues de ella dependen en gran medida, la consecución de los objetivos, las organizaciones, están reconociendo que para cumplir con los fines y propósitos planteados es muy importante considerar a las variables de motivación y compromiso organizacional, surgiendo la necesidad de comprender el comportamiento que tiene la motivación y como es percibido por un colaborador.

En el trabajo La motivación constituye un tema de inquietud en el campo de la gestión pública. La preocupación radica en el hecho de que un funcionario público desmotivado poco aporta al avance y mejoramiento de los resultados para satisfacer las necesidades de la población. en tal sentido se muestra a la motivación como una de las causas que permite al individuo desarrollar sus funciones de manera correcta y con mayor compromiso acorde a las necesidades de la sociedad, un ambiente de trabajo no solo es un lugar para desarrollar funciones, sino que constituye un espacio de convivencia social, por lo tanto, se convierte en el espacio de desarrollo para las personas que se encuentran en él. La importancia de esta investigación radica en la premisa de que el éxito o fracaso de cualquier organización depende fundamentalmente de las personas que lo conforman y, por tanto, debe prestarse la mayor atención a su recurso más importante, el recurso humano.

Este problema se da a nivel global, las instituciones públicas y gobiernos invierten en proyectos de investigación a fin de poder determinar las causas que originan baja motivación en los trabajadores y que a su vez no se sientan comprometidos con sus respectivas organizaciones, detectando estas causas se plantearon recomendaciones que permitan un mejoramiento en toda la organización.

### **1.1.2 Descripción del problema**

Es importante preocuparse por la motivación del personal, así como por el grado de compromiso que ellos tengan, de esta manera la organización se verá favorecida en un mayor compromiso laboral, influyendo de manera positiva a toda la organización

Sin embargo, las entidades públicas ofrecen escasos incentivos para el desarrollo profesional de los funcionarios en general, a la falta de posibilidades de surgimiento profesional se añade los bajos salarios que se pagan en entidades públicas, el estado de ánimo en general de los funcionarios públicos es de apatía y falta de iniciativa, constituyendo así un problema real. La Universidad Nacional de Cajamarca, no es ajena a esta problemática, que frena el logro de los objetivos, ocasionando que el trabajador público sienta apatía, falta de iniciativa, ineficiencia, lo cual genera un caos administrativo.

Por esta razón, se ha creído conveniente realizar el presente trabajo de investigación titulado: La motivación del personal y su influencia en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias económicas contables y administrativas, de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019, para ello se establecieron recomendaciones para lograr una mayor motivación y compromiso organizacional.

### **1.1.3 Formulación del problema**

#### **Pregunta general**

¿De qué manera influye la motivación de personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?

#### **Preguntas auxiliares**

- ¿Cómo influye la remuneración del personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?
- ¿Cómo influye las condiciones laborales en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?
- ¿Cómo influye las relaciones del personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?
- ¿Cómo influye la promoción interna en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?

## **1.2 Justificación e importancia**

### **1.2.1 Justificación científica**

La presente investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones y mejorará la discusión de la comunidad científica en el tema de motivación y compromiso organizacional.

### **1.2.2 Justificación técnica-práctica**

La presente investigación servirá a la alta dirección de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, para tomar en cuenta la motivación del personal

y el compromiso organizacional, para así tener un mejor desempeño individual, grupal e institucional.

### **1.2.3 Justificación institucional y personal**

La presente investigación aportará a la Universidad Nacional de Cajamarca para la toma de decisiones y el desarrollo de estrategias para aumentar el nivel de motivación del personal y por ende el nivel del compromiso organizacional. Asimismo, el estudio permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en la maestría y obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias en la Mención de Administración y Gerencia Pública en le Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

### **1.3 Delimitación de la investigación**

Delimitación temporal: 2019

Delimitación temática: Motivación del personal y compromiso organizacional.

Delimitación geográfica: Universidad Nacional de Cajamarca- Av. Atahualpa 1050.

### **1.4 Limitaciones**

#### **Limitaciones externas:**

Se dio el caso de que algunos colaboradores no se encontraban en su puesto de trabajo cuando se aplicó la encuesta por lo que obstaculizaron la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para la elaboración del presente trabajo. Para solucionar esta restricción se elaboró una encuesta virtual aplicada mediante el correo institucional para realizar nuestro trabajo y claro con el buen trato y amabilidad, el personal colaboró.

### **Limitaciones internas:**

Como el principal tenemos el tiempo, pero con la debida organización se resolvió este inconveniente. Por otro lado, los gastos para la elaboración del presente estudio que será financiado mediante recursos propios.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la influencia de la motivación de personal en el compromiso organizacional en la Facultad Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Determinar la influencia de la remuneración del personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- Determinar la influencia de las condiciones laborales en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- Determinar la influencia de las relaciones interpersonales del personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Base legal**

Ley 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado

El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

#### **2.2. Antecedentes de la investigación o marco referencial**

##### **2.2.1. A Nivel Internacional**

Benavidez, J.,(2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016.* (Tesis de maestría). Universidad de Ecuador.

La presente investigación concluye que:

Los empleados del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, presentan un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en la tareas y actividades que ellos realizan, esto se dio por el clima laboral en el que ellos se desarrollan, además la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo.

Añez, A., (2017). *Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios.* (Tesis doctoral). Universidad Rafael Beloso Chacín de Venezuela.

La investigación concluye que la presencia de condiciones favorables en cuanto a: identificación, compromiso, disposición del docente para el cumplimiento de lineamientos, normas, visión, misión, valores, estabilidad laboral y patrones de conducta universitarias, son indicadores de una institución capaz de aprovechar una fuerza de trabajo comprometida, para ello debe fomentar la participación a fin de mejorar la calidad de vida laboral y el compromiso del personal con la organización y sacar provecho de ello, reforzando su imagen corporativa.

Se detectó debilidades en cuanto al poco apoyo institucional para mejoramiento de nivel de vida, procesos, estímulo para la participación en las decisiones de trabajo, divulgación sobre estructura, normas y políticas institucionales.

Se evidenció la presencia de actitudes y creencias políticas, así como la burocratización de las relaciones de trabajo ejecutadas por los docentes. Los canales de información y de comunicación efectiva a todos los niveles de la organización son inadecuados pues la información no es oportuna y fluida.

Se constató inadecuadas condiciones laborales, entre ellas las físicas, ambientales, equipamiento y recursos necesarios para un buen desempeño docente, así un clima desfavorable para la resolución de conflictos que ataca el desarrollo organizacional causante de paralizaciones de actividades y procesos.

Es evidente la inexistencia de mecanismos de supervisión y control para la exigencia del cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones de los docentes.

### **2.2.2. A Nivel Nacional**

Seijas, A., (2018) *Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018*. (Tesis de maestría).

Esta investigación concluyó que hubo relación entre el compromiso laboral y la motivación ( $p=0,000<0,05$ ) de los trabajadores de esa oficina de tesorería.

Se demostró que existe relación entre el compromiso laboral afectivo y la motivación ( $p=0,007<0,05$ ); hay relación entre el compromiso laboral de continuidad y la motivación ( $p=0,000<0,05$ ) de estas mismas personas y hubo relación entre el compromiso laboral normativo y la motivación ( $p=0,000<0,05$ ) de los trabajadores de la oficina de tesorería del ministerio de educación.

Cruz, A. (2018). *Motivación y compromiso organizacional del personal en la subgerencia de deportes y recreación de la Municipalidad Metropolitana de Lima - año 2013* (Tesis de maestría).

El presente trabajo concluye que existe relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional. Para la motivación laboral, este estudio tomó como referencia la Teoría de Motivación-Higiene de Frederick Herzberg, y los aspectos que se relacionan a la misma en las teorías de Maslow, Adelfer y Mc Clelland. Herzberg plantea que el hombre tiene un doble sistema de necesidades cualitativamente distintas y que, por tanto, se requiere de incentivos diferentes, que existen dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo: los motivacionales y los higiénicos. Para la variable compromiso organizacional, se han tomado los aportes de los estudios sobre Comportamiento Organizacional realizados por Meyer, Allen y Smith, quienes después de un análisis de los planteamientos de diversos estudiosos del comportamiento, plantean la Teoría de los Tres Factores: compromiso afectivo, de continuidad y normativo, definiendo al compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que puede



reflejarse como un deseo, una necesidad y/o una obligación a mantenerse como miembro de la misma.

### **2.2.3. A Nivel Local**

Abanto, A., (2018) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional De Cajamarca. La investigación concluye que relación directa entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral los trabajadores de la MDN año 2016 con influencia significativa alta, puesto que el coeficiente de correlación es 0.997 existiendo una relación directa y un nivel de significancia de 0.01. Asimismo, se determinó el nivel de clima organizacional como medio con un 46.67% y el nivel de satisfacción encontrado fue insatisfactorio con 60%. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante institución, y a su vez permita superar los niveles de evaluación entre las dos variables.

Tapia A., (2018) *La Cultura Organizacional y el Clima Laboral de los Trabajadores de la Empresa de Alimentos Industrias Alimentarias La Ideal S.A.C*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca. La investigación concluye que existe una significativa relación entre la cultura organizacional y el clima laboral.

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.3.1. Teoría del comportamiento organizacional**

#### **A. Concepto de comportamiento organizacional**

Chiavenato, I., (2000). El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en

las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. El CO es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones. Aunque la definición ha permanecido, en realidad, las organizaciones no son las que muestran determinados comportamientos, sino las personas y los grupos que participan y actúan en ellas.

## **B. Introducción al Comportamiento Organizacional**

Chiavenato, I., (2000) El CO se refiere a las acciones de las personas que trabajan en las organizaciones. Se basa, sobre todo, en aportaciones de la psicología y es un campo que trata sobre el comportamiento de los individuos, es decir, temas como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje y motivación. El CO también se relaciona con el comportamiento de los grupos, es decir, incluye temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos. En este sentido, se basa en las aportaciones de sociólogos y de psicólogos sociales. Sin embargo, el comportamiento de un grupo de personas no se puede comprender únicamente como la suma de las acciones de los individuos. El comportamiento del grupo es diferente al de cada uno de sus integrantes. Esta característica resulta más visible en casos extremos, por ejemplo, cuando una pandilla ataca a ciudadanos inocentes. Cuando actúan solos, los miembros de la pandilla rara vez

muestran ese comportamiento. En las organizaciones, las personas se comportan como individuos y también como miembros de grupos. Por tanto, debemos estudiar la conducta desde ambos ángulos. Uno de los desafíos para comprender el CO es que éste sólo puede observarse en forma parcial. Tiene algunos aspectos superficiales visibles, como las estrategias de la organización, la definición de sus objetivos globales, las políticas y los procedimientos adoptados, la estructura de organización, la autoridad formal y la cadena de mando, así como la tecnología que utiliza. Todos estos aspectos superficiales del CO pueden observarse sin dificultad.

### **C. Fundamentos del comportamiento individual:**

Robbins, S., (2004) Para relacionar el comportamiento individual y sus elementos más interesantes con los patrones de conducta que asumen los individuos dentro de las organizaciones, debemos iniciar por ilustrar lo que significa la conducta o comportamiento y sus diferentes manifestaciones, los elementos y factores de influencia. Definiremos la conducta como el modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes psicológicos, fisiológicos y de motricidad. Como estamos relacionando la conducta individual con las organizaciones, entendiendo que éstas son elementos sociales, es interesante saber cómo la psicología social enfoca la conducta o el comportamiento del hombre, siendo sus principales áreas de investigación las siguientes:

- La socialización que se define como el proceso de adaptarse o formarse para un medio social específico. Es cómo los individuos aprenden las reglas que regulan su conducta con los

demás en la sociedad, los grupos de los que son miembros y los individuos con los que entran en contacto.

- El cambio de actitudes las cuales suelen considerarse como predisposiciones aprendidas que ejercen una influencia y que consisten en la respuesta hacia determinados objetos, personas o grupos.
- La afiliación social la cual se conceptualiza como el poder e influencia de factores que determinan con quién y de qué modo se relacionan los individuos -si es que lo hacen-, si intentarán ejercer una influencia sobre los demás o ser a su vez influidos por otros.
- La estructura y dinámica de grupos en donde se estudia cómo el individuo y el grupo se influyen mutuamente, donde se han tratado temas como el del liderazgo, sus funciones, sus estilos y su efectividad.
- La Personalidad y la sociedad las diferencias en el grado de motivación hacia el éxito, por ejemplo, han resultado mensurables y tienen una importancia decisiva para saber cómo se comporta una persona en diferentes situaciones sociales. Los tipos de actitudes hacia la autoridad, así como la noción de personalidad autoritaria, están relacionados con ciertos aspectos de la conducta social.
- La comunicación interpersonal los psicólogos sociales consideran el lenguaje y la comunicación como algo central en la organización de la vida social.
- La comunicación no verbal se muestra cómo una compleja comunicación inconsciente que utiliza el lenguaje del cuerpo y es básica para el funcionamiento armónico de la interacción

social.

- La cognición social abarca el estudio de cómo las personas se explican su propia conducta y la de los demás, también estudia el efecto de todos estos procesos en el pensamiento y la motivación.

Una vez conocida la perspectiva que la psicología tiene del comportamiento individual y aclarados algunos conceptos de gran utilidad en nuestro estudio, uniremos estas ideas con lo que el Comportamiento Organizacional define como los elementos claves del comportamiento individual que según (Robbins, S., 2014), están representadas por las características biográficas, la habilidad, la personalidad y el aprendizaje, variables individuales que son fácilmente claras de identificar en todas las personas.

**Características Biográficas:** Estas se pueden considerar de fácil obtención por parte de los gerentes y en su mayor parte incluyen información contenida en el historial del empleado. Además permiten que el empleador pueda conocer mejor quien es su empleado y otorgarle responsabilidades y desafíos acordes con su perfil individual.

Dentro de las características biográficas podemos enumerar las siguientes:

- **Edad.** - se dice que las personas de mayor edad son menos productivas y no es así ya que a diferencia de los jóvenes estos poseen experiencia y difícilmente son reemplazados. También se dice que entre más viejo se vuelve una persona menor son las ganas de perder su empleo por las faltas de oportunidades que tienen. Sin embargo, una persona de mayor edad puede

ser parte del ausentismo debido a las enfermedades que puede contraer.

- **Género.** - lo primero que debemos tomar en cuenta es que entre hombres y mujeres las diferencias son pocas en el desempeño del trabajo. En cuanto a los horarios de trabajo la mujer prefiere uno donde le permita combinar sus actividades de trabajo, así también según estudios las mujeres tienen mayores índices de ausentismo debido a que se vive en una cultura donde la mujer está ligada a situaciones de casa y familia:
- **Estado civil.** - no hay pruebas acerca de que este factor influya mucho, pero se cree que el hombre casado es más responsable, tiene pocas ausencias y están más satisfechos en su trabajo debido a que tienen una familia y necesitan velar sus intereses.
- **Antigüedad.** - esta marca la situación de que la antigüedad dentro del trabajo marca la productividad de forma positiva entre más tiempo tiene en la empresa más se perfecciona en su trabajo. Además, que se está más satisfecho con lo que se hace. Pero en lo que respecta a rotación no es tan bueno el panorama ya que a veces por no crear antigüedad se da por terminada las relaciones de la empresa con el trabajador.
- **Habilidades Individuales:** Es la capacidad de una persona para llevar a cabo diversas actividades, donde cada una de las personas no son iguales por lo que se busca adecuar las habilidades las personas y encontrar la manera adecuada de usarlas. La habilidad influye en el nivel de rendimiento y de satisfacción del empleado. Las habilidades pueden subdividirse

para su estudio en dos vertientes a saber:

- **Habilidades intelectuales.** - son aquellas que utilizamos para realizar las actividades mentales, este se puede medir a través de test o pruebas para organizaciones, escuelas, dependencias gubernamentales, hay siete dimensiones: aptitud numérica, comprensión verbal, velocidad perceptual, razonamiento inductivo, visualización espacial y memoria.
- **Habilidades físicas.** - son requerimientos necesarios para hacer tareas que demandan fuerza, vigor, destreza, donde la capacidad física es la que será identificada por la gerencia. 17
- **La Personalidad:** definiéndose esta como la forma en que la persona actúa con los demás y actúa ante su entorno, o bien podemos decir que la personalidad es el término con el que se suele designar lo que, de único, de singular, tiene un individuo, las características que lo distinguen de los demás. El pensamiento, la emoción y el comportamiento por sí solos no constituyen la personalidad de un individuo; ésta se oculta precisamente tras esos elementos.

Una vez entendido que la personalidad se refiere a una serie de características personales, en donde se muestran motivos, emociones, valores, intereses, actitudes y competencias; organizadas en el entorno social, cultural y familiar, diremos que este elemento influye de manera determinante en el desempeño laboral y el éxito de la organización, debemos, de igual forma, conocer que dentro de los muchos atributos de la personalidad guardan especial potencial para prever el comportamiento de las personas en las organizaciones: La orientación a la realización, el autoritarismo, el maquiavelismo,

la autoestima, el autocontrol y la tendencia a correr riesgos.

- **La orientación a la realización.** - Las personas con gran necesidad de realización están luchando constantemente por hacer mejor las cosas. Incansablemente buscan el éxito a través de actividades donde los desafíos constituyen su mayor motivación.
- **El autoritarismo.** - Quienes tienen una personalidad autoritaria guardaran una relación negativa con el rendimiento, cuando el empleo exige sensibilidad para los sentimientos de los demás, tacto y capacidad de adaptación a situaciones complejas y cambiantes. Por el contrario, cuando los empleos están muy estructurados y el éxito depende del respeto estricto de reglas y reglamentos, el empleado muy autoritario funciona bien.
- **Maquiavelismo.** - Toma el nombre por Maquiavelo quien escribió acerca de cómo ganar y usar el poder. Este tipo de personas cree que el fin justifica los medios, les gusta manipular más y ganar más por lo que no son fáciles de persuadir.
- **Autoestima.** - es el grado en que se es aceptado por uno mismo, esta característica determina en muchas ocasiones el grado de éxito de las personas, todos aquellos que tengan una autoestima alta serán capaces de enfrentar retos fuera de sus miedos o condicionantes, además de que no serán tan susceptibles a las situaciones del exterior.
- **En los puestos administrativos,** las personas que tienen poca autoestima suelen preocuparse por complacer a otros, y por tanto, es menos probable que adopten posiciones poco populares. Por el contrario, los individuos con gran autoestima, desarrollan seguridad y confianza en las labores que



desempeñan, siendo más probables que triunfen en el trabajo.

- **Locus de control o lugar de control.** - hay personas que piensan que ellos son responsables de su estilo de forma de vida y su destino. De forma interna, controlan lo que les pasa o de forma externa, a través de fuerzas exteriores. Las investigaciones relacionadas con dicho aspecto señalan que las personas con mucho auto control suelen prestar más atención al comportamiento de otros y son más capaces de conformarse que aquellas que tienen poco autocontrol. El auto control conlleva al éxito en los puestos administrativos donde se requiere el desempeño de muchos roles, incluso muchas veces contradictorios.
- **Auto monitoreo.** - ser capaz de adaptar mi comportamiento a las situaciones que se presentan en la vida cotidiana de eso se trata este punto habla de las personas con alto auto monitoreo pueden mostrar diversas caras de sí mismos según como se requiera, aunque algunas veces sean contradictorias, pero serán considerados para ascensos dentro de la empresa o de otras organizaciones.
- **Toma de riesgos.** - se refiere a que en los puestos de gerencia dentro de una empresa debe de buscarse aceptar las responsabilidades al tomar decisiones. Según estudios en el grado en que se adopten los riesgos depende en algunas ocasiones del puesto que se desempeña.

Por último, el elemento influyente en el comportamiento individual es el aprendizaje, el cual, Robbins, S., (2004), al referirse a éste afirma: "Cualquier cambio relativamente en el comportamiento, ocurre como resultado de la experiencia.

## 2.3.2. Teorías sobre la motivación

### A. Concepto de motivación

Chiavenato, I., (2009). La motivación es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica del CO. A pesar de la enorme importancia de la motivación, resulta difícil definirla con pocas palabras y no existe consenso al respecto, lo que hace aún más difícil de aplicar sus conceptos en el quehacer diario de las organizaciones. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos. La palabra motivación proviene del latín movere, que significa mover. Algunos autores se concentran en ciertos factores que estimulan y dirigen las acciones de las personas.<sup>1</sup> Otros señalan metas a alcanzar.<sup>2</sup> Otros más afirman que la motivación es la manera de incitar un comportamiento, imbuirle energía, mantenerlo y dirigirlo, así como el tipo de reacción subjetiva que se presenta cuando todo ello ocurre. En realidad, cada autor privilegia algunos aspectos para fundamentar sus ideas.

Las conclusiones iniciales sobre la motivación se pueden resumir así:

- Varias teorías tratan de interpretar y resaltar de manera diferente ciertos aspectos de la motivación.
- El concepto de motivación está íntimamente relacionado con el comportamiento y el desempeño de las personas.
- La motivación de los individuos involucra metas y objetivos.
- Las diferencias fisiológicas, psicológicas y ambientales entre las personas son factores importantes para explicar la motivación. La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno.

Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano.

## **B. Teorías de la motivación**

Robbins, S., (2004). Existen muchas teorías e investigaciones sobre la motivación desde diferentes perspectivas: el tema es sumamente complejo. Sabemos que cada persona se siente atraída por un conjunto de metas. Si la organización pretende prever el comportamiento con cierta exactitud, es preciso que sepa algo sobre ese conjunto de metas y sobre lo que hará cada persona para alcanzarlas a su manera. Podemos clasificar las teorías de la motivación en tres grupos: las teorías del contenido (que se refieren a los factores internos de la persona y a la manera en que éstos activan, dirigen, sustentan o paralizan su comportamiento, o sea, las necesidades específicas que motivan a las personas), las teorías del proceso (que describen y analizan la serie de pasos que activan, dirigen, mantienen o paralizan el comportamiento) y las teorías del refuerzo (que se basan en las consecuencias de un comportamiento exitoso o fallido). Las principales teorías que se basan en el contenido de la motivación parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el individuo. La motivación para actuar proviene de las fuerzas internas de cada persona, las cuales la hacen única.

Robbins, S., (2004). En el Siglo XXI ante un entorno incierto y cambiante en el ámbito económico y geopolítico, las organizaciones deben adaptarse a los cambios, pero para hacerlo exitosamente deben contar con la identificación y el compromiso de su recurso más valioso, el recurso humano. Es ahí donde toma relevancia un tema

ampliamente estudiado, pero que debe ser de principal interés en las organizaciones, la motivación.

Las teorías sobre la motivación, las podemos clasificar en dos categorías:

a) **Las teorías de contenido**, que enfocan los factores que, dentro de la persona, activan, dirigen, sostienen y detienen la conducta., entre ellas tenemos:

- **Teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow**

Chiavenato, I., (2009). Maslow postuló que todo ser tiene cinco necesidades básicas. En orden ascendente:

- **Las necesidades fisiológicas**

Consisten en requerimientos físicos tales como alimentos, dormir o respirar. Maslow afirma que si a algún ser se le privara de todas sus necesidades su impulso por satisfacer las necesidades fisiológicas sería mayor que cualquier otro. El salario ayuda a resolver esas necesidades.

- **Las necesidades de seguridad**

Incluyen el deseo de seguridad, estabilidad y ausencia de dolor. Dentro de las organizaciones estas necesidades se satisfacen con frecuencia por medio del seguro médico, prestaciones y el suministro de equipos de seguridad para los empleados.

- **Las necesidades sociales**

Comprenden “la necesidad de sentirse necesario”, y se satisfacen mediante la interacción social que permite a la persona dar y recibir afecto dentro de las organizaciones.

- **La necesidad de estima**

Tienen una naturaleza dual: los individuos necesitan sentirse importantes y deben recibir del demás reconocimiento que respalde estos sentimientos.

- **Las necesidades de auto realización**

Consisten en que el individuo lucha por lograr todo su potencial en lo que respecta a su autodesarrollo y creatividad.

- **Teoría de McClellan**

Robbins, S., (2004). Considera que muchas necesidades son adquiridas en la cultura. Tres de esas necesidades son: la necesidad del logro, de afiliación y la de poder.

- **Necesidad de logro**

La persona se siente instigada a fijarse metas provocativas, a trabajar duro y a utilizar las destrezas y aptitudes necesarias para alcanzar estas metas.

- **Necesidad de afiliación**

Refleja el deseo de interactuar socialmente con la gente.

- **Necesidad de poder**

La persona se concentra en ejercer poder y autoridad, se preocupa por influir en los demás y llevar la voz cantante en las discusiones. El poder sin embargo tiene dos orientaciones, puede ser negativa si la persona que lo ejerce insiste en la dominación y el sometimiento, puede ser positiva si refleja una conducta persuasiva y capaz de inspirar.

- **Teoría de los Dos Factores de Herzberg**

Robbins, S., (2014). Herzberg postula que existen dos factores sobre la motivación, a los que denominó insatisfactores – satisfactores, higiene – motivadores o factores extrínsecos – intrínsecos.

**Los factores de higiene**

Son necesarios para mantener un nivel de al menos no insatisfacción, los cuales son: El salario, la seguridad del puesto, las condiciones de trabajo, el status, los procedimientos de la organización, la calidad de la supervisión técnica, la calidad de las relaciones interpersonales entre colegas, con los supervisores y con los subalternos.

**Los factores motivadores**

Permiten fuertes niveles de motivación que pueden originar un buen desempeño, los cuales son: El logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el ascenso, el trabajo mismo y la posibilidad de progreso.

b) **Las teorías de proceso.**

Chiavenato, I., (2009). Estas teorías proporcionan la descripción y el análisis del proceso de cómo es activada, dirigida, sostenida y detenida la conducta. Entre las principales tenemos:

- **La teoría de las expectativas de Víctor Vroom**

Postula que los individuos son seres pensantes y razonables, que abrigan creencias y tienen esperanzas y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas. Las personas se ven motivadas a realizar cosas en el grado de que puedan obtener algo de ello.

- **La teoría de la equidad de Adams**

Postula que los empleados establecen comparaciones entre sus esfuerzos y sus recompensas y los de otros que están en condiciones similares de trabajo. Existe equidad cuando los empleados perciben que la relación entre los insumos (esfuerzos) y sus resultados (recompensas) es equivalente a la relación de otros empleados. Hay injusticia cuando esas relaciones no son equivalentes, lo que genera tensión.

En dicho sentido, según esta teoría los individuos pueden intentar incrementar o reducir sus resultados si éstos son más bajos que los de la persona con quien se compararon o pueden incrementar o reducir sus insumos incrementando o reduciendo sus esfuerzos.

## **2.4. Marco conceptual**

### **2.4.1. Motivación del personal**

#### **A. Definición**

Robbins, S., (2014) Señala que, desde el punto de vista etimológico, la palabra Motivación está compuesta por el latín Motivus (movimiento) y el sufijo -ción (acción y efecto).

La motivación es un conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.

Entrando en el aspecto psicológico del concepto una de las definiciones más básicas, pero a la vez más completas, de motivación es:

La motivación es un estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta.

La motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

Motivar a alguien, en sentido general, se trata de crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando su energía y esfuerzo, de ahí la importancia de que los directivos dominen esta temática para que valoren y actúen, procurando que los objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la organización.

## **B. Factores de motivación**

Chiavenato, I., (2009) Considera los siguientes factores:

- Los resultados: resultados exitosos = trabajador más motivado.
- La participación: cuando el trabajador participa en la planeación de las tareas se estimula su desarrollo personal y profesional.
- El conocimiento de objetivos: el trabajador que conoce a fondo los objetivos de la organización, de su área y de su cargo resulta estar más motivado que aquel que los desconoce o apenas lo hace superficialmente.
- La tarea: una tarea bien hecha (un servicio prestado con excelencia, un producto de máxima calidad, etc.) es lo que más motiva al trabajador porque es su mayor satisfacción y recompensa.
- La retribución: el salario, aunque no basta para asegurar un buen rendimiento, es un factor de motivación que suma para



que el empleado se sienta más valorado.

- El reconocimiento: el ascenso por méritos, las felicitaciones públicas y otros tipos de reconocimiento favorecen la motivación positiva del trabajador.
- La responsabilidad: la posibilidad de planificar, establecer metas, tomar decisiones e innovar son elementos que imprimen un mayor grado de motivación dentro de las organizaciones. 27
- El crecimiento: la capacitación, el desarrollo y la promoción inciden positivamente para que el trabajo sea productivo.
- Los castigos y sanciones: son un arma de doble filo que puede acarrear motivación y comportamientos negativos, su uso debe hacerse primordialmente para corregir comportamientos indeseados que vayan en contra de los valores y la cultura organizacional.

### **C. Dimensiones**

Robbins, S., (2014), describe a las siguientes:

#### **Dimensión 1: Remuneraciones**

Es el salario, paga o remuneración es la suma de dinero que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica o fabricación de un producto determinado. La remuneración se entiende como una contraprestación en el marco de una relación laboral: una persona trabaja y ayuda a generar riqueza con su labor, por lo que recibe una recompensa económica.

- **Indicador: Sueldos**

Dinero que, en concepto de paga, recibe regularmente una persona de la empresa o entidad para la que trabaja.

**Dimensión 2: Condiciones laborales**

La condición de trabajo, está vinculada al estado del entorno laboral.

- **Indicador: Aspectos ambientales**

El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.

- **Indicador: Aspectos tecnológicos**

Se refiere a los avances de la ciencia y la tecnología que tiene los recursos de la empresa.

**Dimensión 3: Relaciones interpersonales**

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

- **Indicador: Relaciones humanas**

Son el conjunto de interacciones que se da en los individuos que pertenecen a una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos.

**Dimensión 4: Promoción interna**

Es aquel proceso de selección de profesionales para cubrir un puesto laboral, en el que se toman en cuenta los trabajadores ya existentes dentro de la compañía.

- **Indicador: Ascensos**

Paso de un puesto o categoría a otro superior

**2.4.2. Compromiso laboral**

**A. Definición**

Robbins, S., (2014) Señala que es la responsabilidad emocional que un empleado tiene hacia una organización.

El compromiso viene de qué tan bien se alinean las metas y valores personales de un empleado con las metas y valores de una organización. Cuando un empleado está comprometido, no están ahí por el dinero sino porque les importa. Ellos en verdad quieren ver a la compañía ser exitosa y están dispuestos a esforzarse sin que se les pida.

**B. Dimensiones**

Robbins, S., (2014), considera las siguientes:

**Dimensión 1: Identificación**

Identificación es la acción y efecto de identificar o identificarse. La identificación está vinculada a la identidad, que es el conjunto de los rasgos propios de un sujeto o de una comunidad. Dichos rasgos caracterizan al individuo o al grupo frente a los demás. La identidad es, por otra parte, la conciencia que un ser humano tiene respecto a sí mismo.

- **Indicador: Compromiso**

El compromiso hace referencia a un tipo de obligación o acuerdo que tiene un ser humano con otros ante un hecho o situación.

Un compromiso es una obligación que debe cumplirse por la persona que lo tiene y lo tomó.

El compromiso, además, es la capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente. Ser una persona que cumple con sus compromisos es considerado un valor y una virtud, ya que esto suele asegurar el éxito en los proyectos futuros y la plenitud.

### **Dimensión 2: Lealtad**

Sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien. La lealtad es una devoción de una persona o ciudadano con un estado, gobernante, comunidad, persona, causa o a sí misma.

- **Indicador: Fidelidad**

Cualidad de leal. Sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien.

### **Dimensión 3: Membresía**

Condición de miembro de una organización.

- **Indicador: Pertenencia**

Pertenencia es el hecho o la circunstancia de formar parte de un conjunto, ya sea un grupo, una comunidad, una organización. Es la relación de una cosa con quien tiene derecho a ella.

## **CAPÍTULO III**

### **PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

La motivación de personal influye en forma directa y significativa en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- La remuneración del personal influye directa y significativamente en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- La condición laboral influye directa y significativamente en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.
- La relación interpersonal influye directa y significativamente en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.

#### **3.2. Variables**

##### **Variable Independiente**

Motivación del personal

##### **Variable Dependiente**

Compromiso organizacional.

### 3.3. operacionalización de los componentes de las hipótesis

**Tabla 1.**

*Matriz de operacionalización de los componentes de las hipótesis*

Título: La motivación del personal y su influencia en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias económicas contables y administrativas, de la Universidad Nacional de cajamarca,2019						
Hipótesis	Definición Conceptual de las Variables	Definición Operacional de las Variables				
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de Datos	
Hipótesis General:						
<p>La motivación de personal influye en forma directa y significativa en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La remuneración del personal influye directa y significativamente en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</li> <li>La condición laboral influye directa y significativamente en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</li> <li>La relación interpersonal influye directa y significativamente en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</li> </ul>	<p>Motivación del personal</p> <p>Motivación es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. (Robbins, S., 2014)</p> <p><b>Compromiso organizacional</b></p> <p>(Robbins, S., 2014) Señala que es la responsabilidad emocional que un empleado tiene hacia una organización.</p>	<p>Motivación del personal</p> <p>La motivación puede definirse como «el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.</p> <p><b>Compromiso organizacional</b></p> <p>Vinculación laboral a nivel racional, emocional y trascendente, con una búsqueda del beneficio mutuo empleado-organización mediante una actitud proactiva por ambas partes para mantener la calidad de este vínculo a largo plazo.</p>	Remuneraciones	Sueldos	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p>	
			Condiciones laborales	Aspectos ambientales Aspectos tecnológicos Relaciones humanas		<p>Relaciones interpersonales</p> <p>Promoción interna</p> <p>Ascensos</p>
			Identificación	Compromiso		
			Lealtad	Fidelidad		
			Membresía	Pertenencia		

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación geográfica

La presente investigación se llevó a cabo en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, ubicada en el distrito, provincia y departamento de Cajamarca a 7° 09' 25" de latitud sur y 78° 31' 03" de longitud oeste. Está situada a 2750 msnm en la margen este de la cadena oriental de la Cordillera de los Andes, en el valle interandino que forman los ríos Mashcon y Chonta.



Figura 1: Local institucional de la UNC

#### 4.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental y transversal basado en la observación de los hechos tal y como se presentan en el contexto real en un tiempo determinado en el año 2019.

La investigación es de carácter descriptivo correlacional porque permitió describir de manera sistematizada las dimensiones (Remuneraciones, Condiciones laborales, Elementos necesarios, Trato, Relaciones interpersonales, Identificación, Lealtad, Membresía. Que caracterizan a la motivación y al

compromiso laboral. Es también de asociación correlacional porque nos permitió determinar el coeficiente que medirá la asociación entre la motivación y al compromiso laboral.

#### 4.3. Métodos de investigación

El método que se utilizó en esta investigación es inductivo-deductivo, porque partió desde lo más particular hacia lo más general del clima organizacional y la motivación de los funcionarios administrativos. Es decir, se emplea la observación, registro y contraste de la información, para construir premisas generales que sirven de sustento. Se utilizó también el método analítico – sintético porque se descompone la motivación y al compromiso laboral, en dimensiones, las mismas que se recompondrán en el análisis y discusión de los resultados para presentarlos finalmente en las conclusiones.

#### 4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

##### 4.4.1. Población

La población de la investigación, está compuesta por los 89 colaboradores de los cuales 72 son docentes y 17 son personal administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

**Tabla 2.**  
*Población*

	<b>Economía</b>	<b>Contabilidad</b>	<b>Administración</b>	<b>Total</b>
Docentes	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>72</b>
<b>Nombrados</b>	16	22	6	44
<b>Concurso público</b>	6	1	1	8
<b>Invitados</b>		5	15	20
Personal administrativo de CECA				<b>17</b>
<b>Jefe directo</b>				9
<b>Servidor/a</b>				8
			<b>Total</b>	<b>89</b>



#### **4.4.2. Muestra**

La muestra se tomó a los 89 colaboradores

#### **4.4.3. Unidad de análisis**

La Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

#### **4.4.4. Unidad de observación**

Los colaboradores de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

**Instrumento:** cuestionario, con preguntas en función de los indicadores que miden las dimensiones e indicadores de cada una de las variables de la investigación.

**Técnica de recolección de la información:** Encuesta que fue elaborado en base a los indicadores de las dimensiones de cada variable.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

**Técnicas del procesamiento:** Se hizo de manera computarizada utilizando para tal efecto paquetes estadísticos, como Excel, Word, procesador de textos.

**Técnicas para el análisis de la información:** Conformado por tablas y figuras adecuadas a las normas A.P.A.

#### **4.7. Equipos, materiales, insumos.**

##### **Equipos**

Impresora, Laptop, Fotocopiadora

##### **Materiales**

Material de Escritorio:

Papel Bond, Lapiceros Lápices, Corrector Plumones, CD, Memoria USB

Material de Impresión: Papel bond,

Anillado

**Insumos**

Tóner

#### 4.8. Matriz de consistencia metodológica

**Tabla 3**

*Matriz de consistencia metodológica*

TÍTULO: La motivación del personal y su influencia en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias económicas contables y administrativas, de la Universidad Nacional de cajamarca,2019

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección
<p><b>Pregunta General:</b> ¿De qué manera influye la motivación de personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019, 2019?</p> <p><b>Pregunta Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cómo influye las remuneraciones del personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?</li> <li>▪ ¿Cómo influye las Condiciones laborales en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca,2019?</li> <li>▪ ¿Cómo influye las relaciones interpersonales de la motivación del personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?</li> <li>▪ ¿Cómo influye la promoción interna del personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b> Identificar la influencia de la motivación de personal en el compromiso organizacional en la Facultad Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar la influencia de la remuneración del personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</li> <li>▪ Determinar la influencia de las condiciones en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca,2019</li> <li>▪ Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</li> <li>▪ Determinar la influencia de la promoción interna del personal en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b> La motivación de personal influye en forma directa y significativa en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las remuneraciones del personal influyen directa y significativamente en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</li> <li>▪ Las condiciones laborales influyen directa y significativamente en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca,2019.</li> <li>▪ Las relaciones interpersonales influyen directa y significativamente en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</li> <li>▪ La promoción interna del personal influye directamente y significativamente en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019.</li> </ul>	<p>Motivación del personal</p> <p>Compromiso organizacional</p>	<p>Remuneraciones</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Promoción interna</p> <p>Identificación</p> <p>Lealtad</p> <p>Membresía</p>	<p>Sueldos</p> <p>Aspectos ambientales</p> <p>Aspectos tecnológicos</p> <p>Relaciones humanas</p> <p>Ascensos</p> <p>Compromiso</p> <p>Fidelidad</p> <p><b>Pertinencia</b></p>	<p>Cuestionario</p>

## CAPÍTULO V

### 5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 5.1. Resultados.

La investigación se realizó mediante la aplicación de una encuesta con 10 ítems sobre motivación del personal y 06 ítems sobre compromiso laboral a los 89 colaboradores que conforman el personal de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

#### A. Motivación del personal

**Tabla 4.**  
*Sueldos*

	Cantidad	%
Si	59	66
No	30	34
Total	89	100

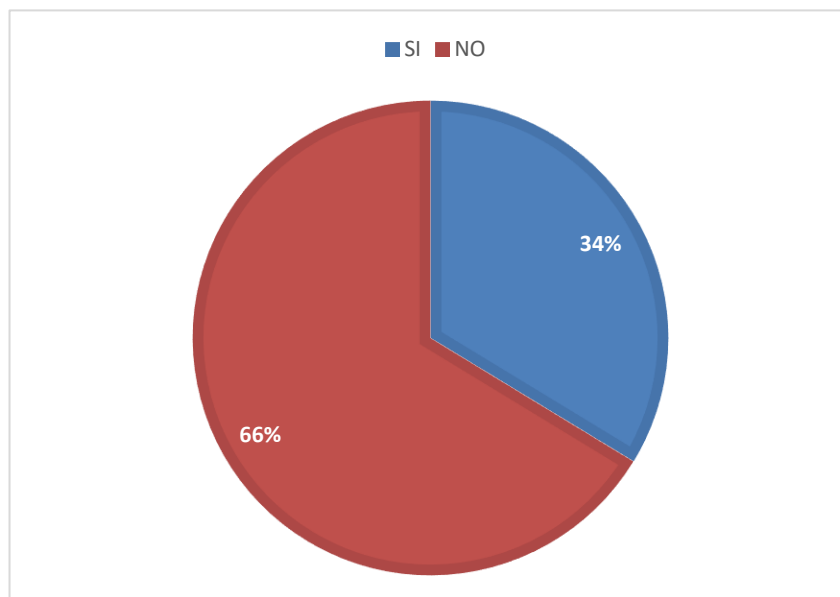


Figura 2: Sueldos  
Fuente: Tabla 4

**Interpretación:**

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si sus sueldos son adecuados; el 66% manifiesta que, si son adecuados, mientras que el 34% señala que no lo son. Esta situación demuestra que la remuneración es un elemento motivador importante en todas las organizaciones porque permite satisfacer sus necesidades personales.

**Tabla 5.**  
*Distribución de instalaciones*

	Cantidad	%
Si	39	56
No	50	44
Total	89	100

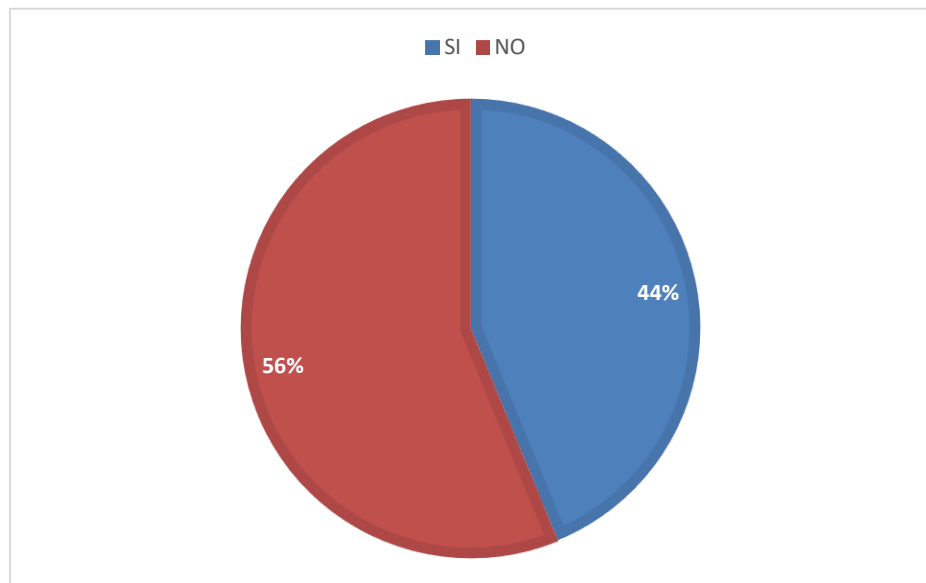


Figura 3: Distribución de instalaciones  
Fuente: Tabla 5

### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si las instalaciones están bien distribuidas; el 56% manifiesta que no, mientras que el 44% señala que sí. Esta situación amerita hacer un estudio inmediato de este aspecto para mejorar la motivación del personal, porque la facilidad de movilizarse para desarrollar sus actividades es importante para desarrollar sus actividades, ya que permite un equilibrio emocional

**Tabla 6.**  
*Indicador: Instalaciones confortables*

	Cantidad	%
Si	30	34
No	59	66
Total	89	100

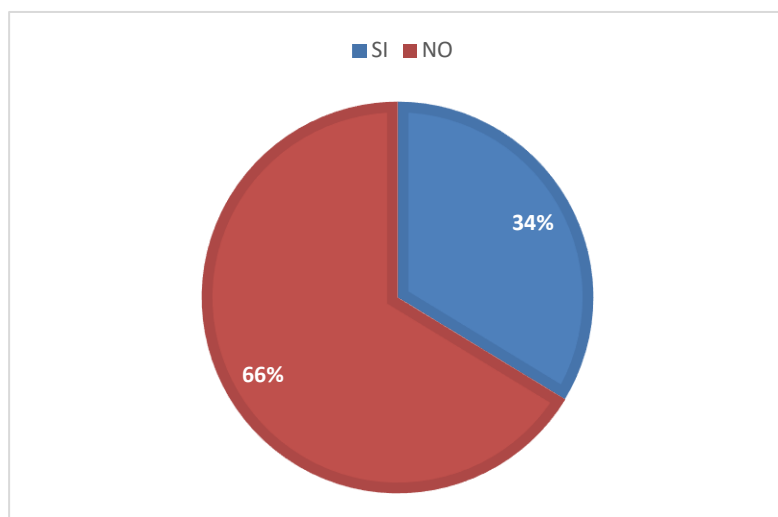


Figura 4: Instalaciones confortables  
Fuente: Tabla 6

### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta si cuenta con instalaciones confortables, el 66% dijo que no y el 34 % dijo que sí. Esta situación amerita hacer un estudio inmediato de este aspecto para mejorar la motivación del personal, porque la facilidad de moverse para desarrollar sus actividades es importante y la comodidad para desarrollar sus actividades también lo es, ya que permite un equilibrio emocional.

**Tabla 7.**

*Indicador: Aspectos tecnológicos*

	Cantidad	%
Si	49	55
No	40	45
Total	89	100

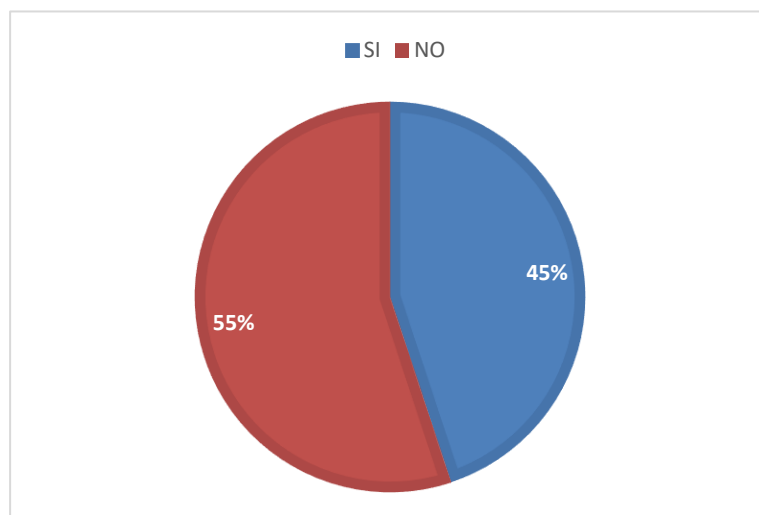


Figura 5: Aspectos tecnológicos

Fuente: Tabla 7

### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si la empresa cuenta con aspectos tecnológicos adecuados; el 55% manifiesta que no, mientras que el 45% señala que sí. Esta situación amerita mejorarlo a la brevedad posible para mejorar la motivación del personal, porque redundaría en el mejor desarrollo sus actividades y es importante porque permite un mejor desempeño de la institución.

**Tabla 8.**  
*Equipos y muebles necesarios*

	Cantidad	%
Si	29	33
No	60	67
Total	89	100

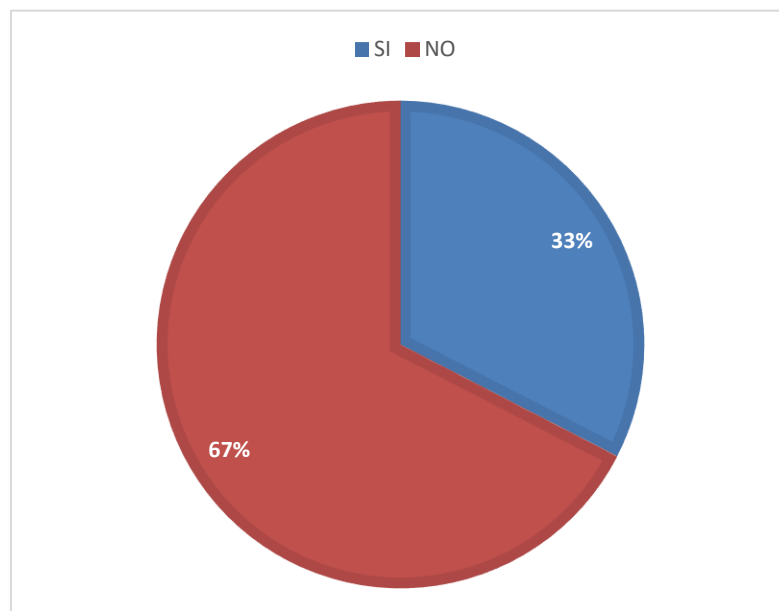


Figura 6: Equipos y muebles necesarios  
Fuente: Tabla 8



### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si la empresa cuenta con los equipos y muebles necesarios; el 67% manifiesta que no, mientras que el 33% señala que sí. Esta situación debe revertirse a la brevedad posible para mejorar la motivación del personal, porque redundaría en el mejor desarrollo sus actividades y es importante porque permite un mejor desempeño de la institución.

**Tabla 9.**  
*Herramientas necesarias*

	Cantidad	%
Si	37	42
No	52	58
Total	89	100

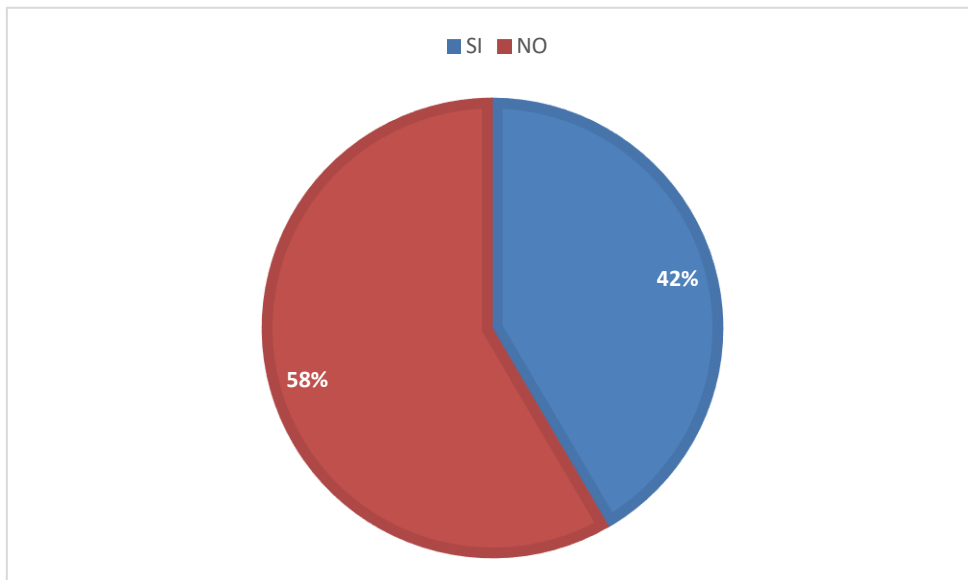


Figura 7: Herramientas necesarias  
Fuente: Tabla 9

### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si la empresa cuenta con las herramientas necesarias; el 58% manifiesta que no, mientras que el 42% señala que sí. Esta situación debe revertirse a la brevedad posible para mejorar la motivación del personal, porque redundaría en el mejor desarrollo sus actividades y es importante porque permite un mejor desempeño de la institución.

**Tabla 10.**  
*Amabilidad*

	Cantidad	%
Si	55	62
No	34	38
Total	89	100

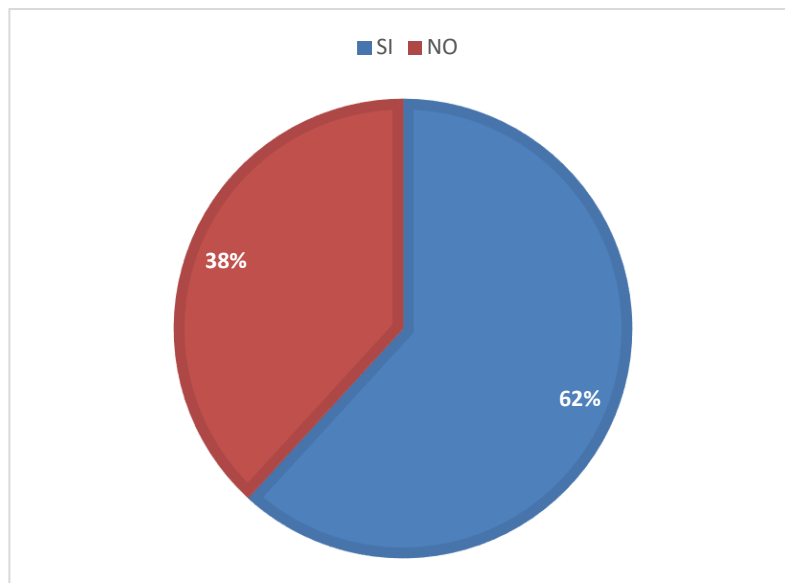


Figura 8: Amabilidad  
Fuente: Tabla 10

**Interpretación:**

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si el personal es amable y cortés; el 62% manifiesta que sí, mientras que el 38% señala que no. Esta situación debe fortalecerse porque manifiesta motivación del personal, y ayuda al mejor desarrollo de sus actividades y es importante porque contribuye a un mejor desempeño de la institución.

**Tabla 11.**  
*Relaciones humanas*

	Cantidad	%
Si	55	62
No	34	38
Total	89	100

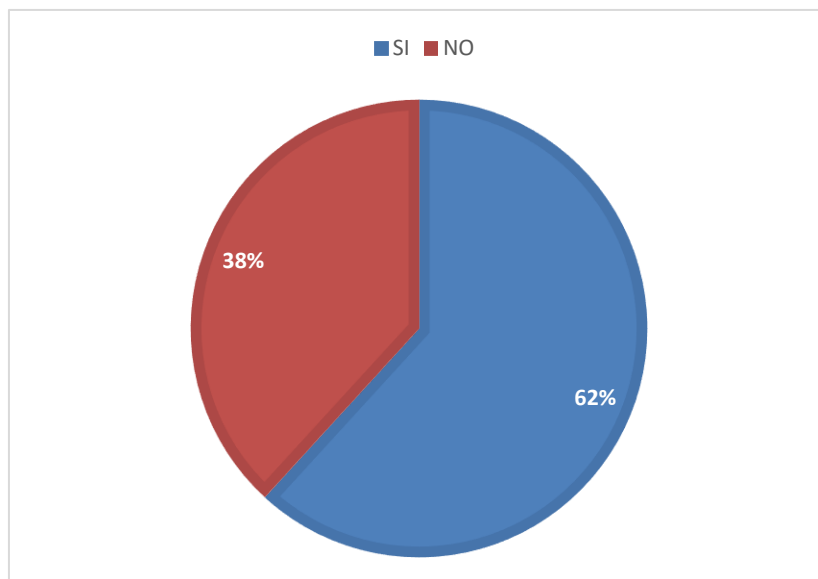


Figura 9: Relaciones humanas  
Fuente: Tabla 11

### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si el personal tiene buenas relaciones humanas; el 62% manifiesta que sí, mientras que el 38% señala que no. Esta situación debe fortalecerse porque manifiesta motivación y compromiso del personal, y ayuda al mejor desarrollo sus actividades y es importante porque contribuye a un mejor desempeño de la institución.

**Tabla 12.**

*Ascenso*

	Cantidad	%
Si	49	55
No	40	45
Total	89	100

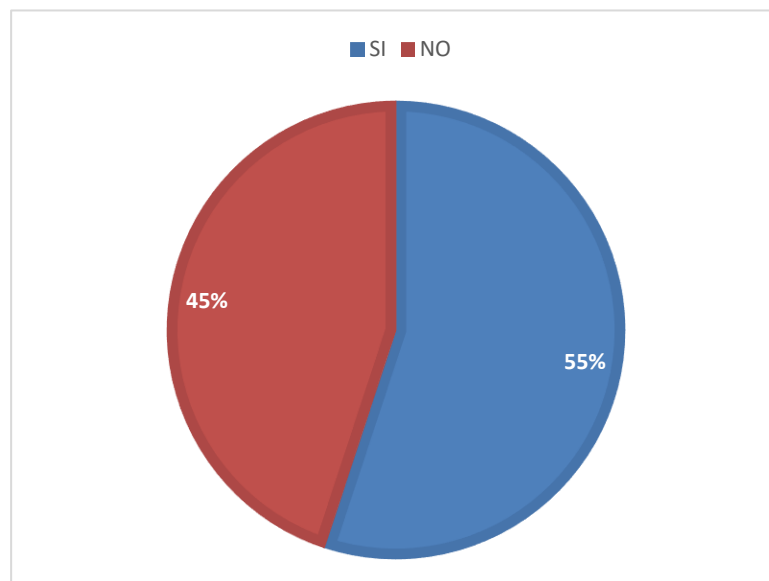


Figura 10: Ascenso

Fuente: Tabla 12

### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta cuando hay una plaza vacante, se le toma en cuenta; el 55% manifiesta que sí, mientras que el 45% señala que no. Esta situación debe fortalecerse porque manifiesta desmotivación y falta de compromiso organizacional.

### B. Compromiso organizacional

**Tabla 13.**  
*Entusiasmo e interés*

	Cantidad	%
Si	72	81
No	17	19
Total	89	100

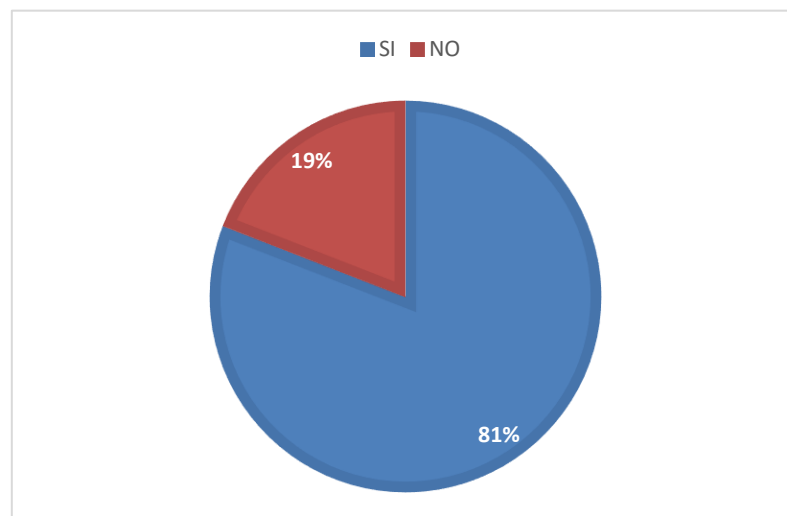


Figura 11: Entusiasmo e interés  
Fuente: Tabla 13

### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si desarrollo mis actividades con mucho entusiasmo e interés; el 81% dijo que, si y el 19 % dijo que no. Esta situación debe fortalecerse porque manifiesta compromiso organizacional, y ayuda al mejor desarrollo sus actividades y es importante porque contribuye a un mejor desempeño de la institución.

**Tabla 14.**  
*Trabajo con gusto*

	Cantidad	%
Si	57	64
No	32	36
Total	89	100

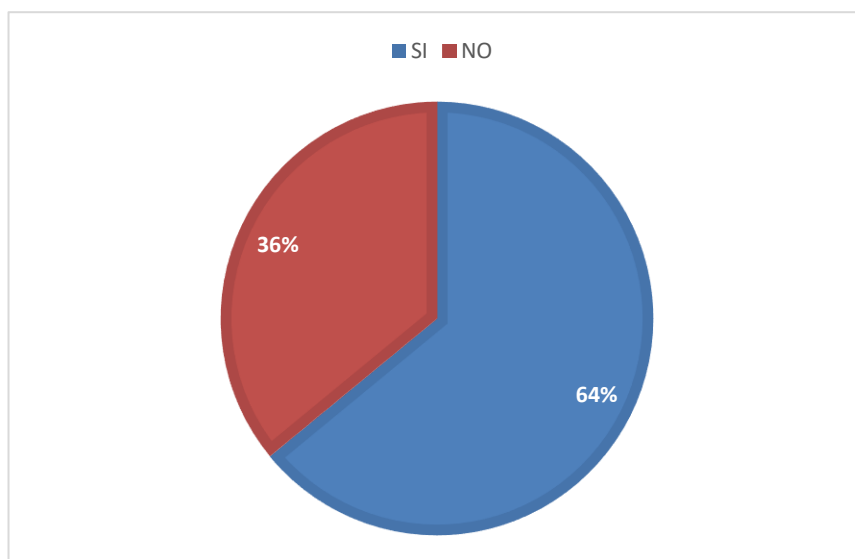


Figura 12: Trabajo con gusto  
Fuente: Tabla 14

### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que, si es necesario trabajar más y mejor, lo haría con gusto el 64% manifiesta que sí, mientras que el 36% señala que no. Esta situación debe fortalecerse porque manifiesta compromiso laboral, y ayuda al mejor desarrollo sus actividades y es importante porque contribuye a un mejor desempeño de la institución.

**Tabla 15.**

*Fidelidad: No se iría de la institución*

	Cantidad	%
Si	32	36
No	57	64
Total	89	100

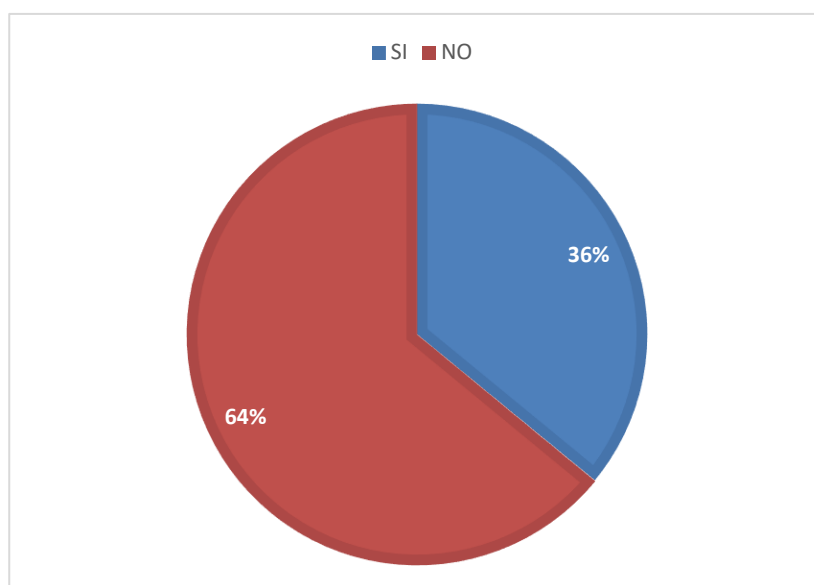


Figura 13: Fidelidad: no se iría de la empresa  
Fuente: Tabla 15

### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si se irían si se presenta otra oportunidad de trabajo; el 64% manifiesta que no, mientras que el 36% señala que sí. Esta situación debe fortalecerse por que denota compromiso organizacional, y es importante mejorar y establecer las estrategias adecuadas para mantener al talento humano.

**Tabla 16.**

*Fidelidad: Defiende su trabajo*

	Cantidad	%
Si	78	88
No	11	12
Total	89	100

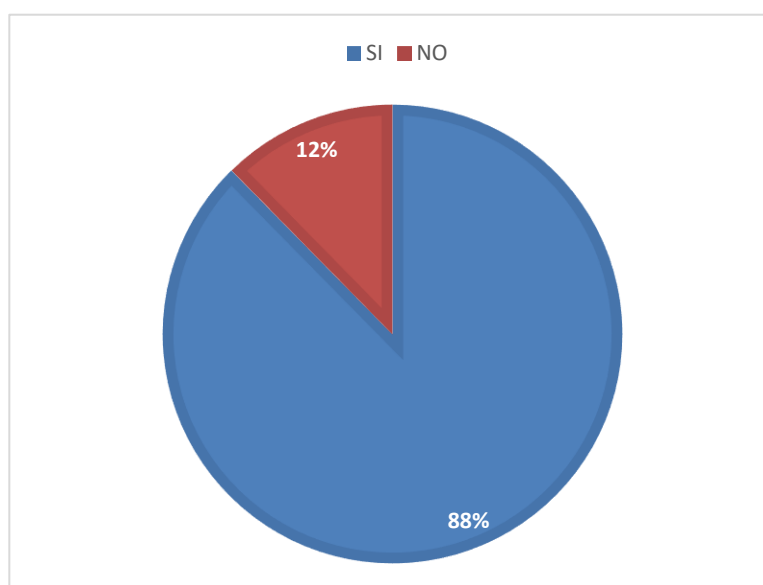


Figura 14: Fidelidad: defiende su trabajo  
Fuente: Tabla 16



### Interpretación:

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si defiende a mi trabajo con mucha convicción y firmeza; el 88% manifiesta que sí, mientras que el 12% señala que no. Esta situación debe fortalecerse por que denota compromiso organizacional, y es importante mejorar y establecer las estrategias adecuadas para mantener al talento humano.

**Tabla 17.**

*Pertenencia: siente orgullo por la institución*

	Cantidad	%
Si	78	88
No	11	12
Total	89	100

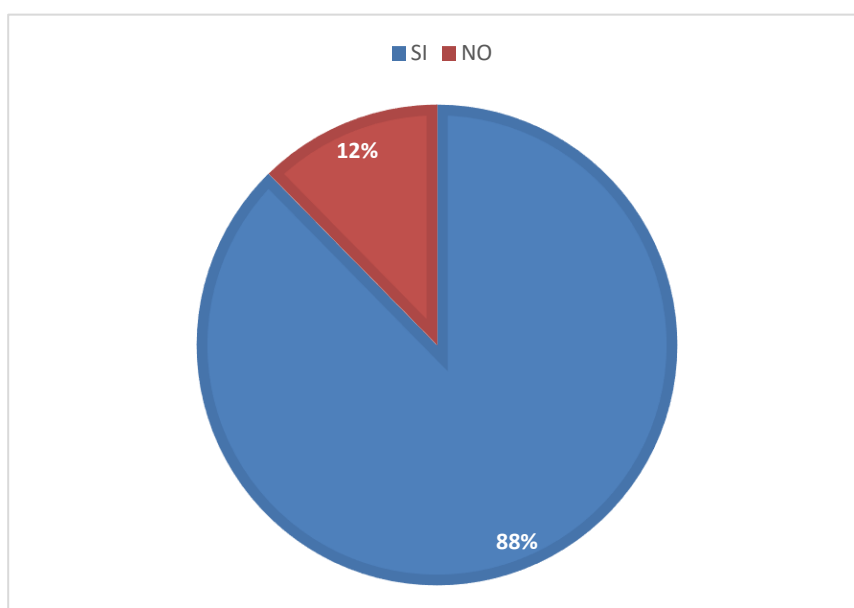


Figura 15: Pertenencia: siente orgullo por la institución

Fuente: Tabla 17

**Interpretación:**

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si se siente orgullo por trabaja en la institución; el 88% manifiesta que sí, mientras que el 12% señala que no. Esta situación debe fortalecerse por que denota también un bajo compromiso organizacional, y no ayuda al mejor desarrollo de actividades.

**Tabla 18.**

*Pertenencia: siente gusto por trabajar compañeros*

	Cantidad	%
Si	55	62
No	34	38
Total	89	100

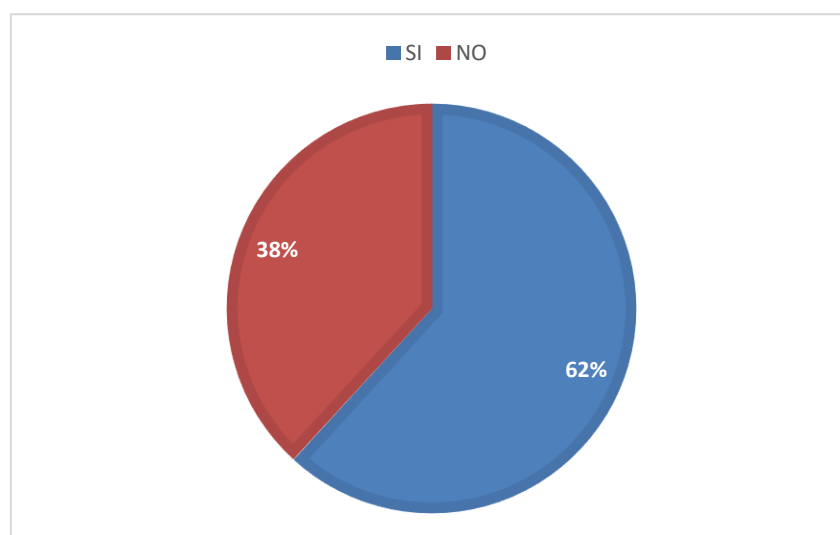


Figura 16: Pertenencia: siente gusto por trabajar con compañeros

Fuente: Tabla 18

**Interpretación:**

De los 89 colaboradores encuestados, ante la pregunta que si se siente a gusto de trabajar con sus compañeros; el 62% manifiesta que sí, mientras que el 38% señala que no. Esta situación debe fortalecerse por que denota también un bajo compromiso organizacional, y no ayuda al mejor desarrollo de actividades.

## 5.2. Discusión de resultados

La investigación buscó determinar la influencia de la motivación del personal en el compromiso organizacional de los 89 colaboradores que conforman el personal de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, lo cual se corrobora con los resultados hallados en la investigación en donde a juzgar por las opiniones de los 89 colaboradores, 59% respondieron que están motivados en promedio de sus indicadores (sueldos, distribución de instalaciones, aspectos tecnológicos, amabilidad, relaciones humanas y ascenso) y 62% indicaron en promedio que no están motivados en sus indicadores (equipos, muebles, herramientas e instalaciones), lo cual afecta el compromiso organizacional que tiene un promedio de respuestas positivas de 71%.

Los resultados coinciden con los resultados de Espino, (2014), que concluye que los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Docente Regional de Cajamarca y que los factores motivacionales que influyen en el desempeño del personal administrativo del Hospital Docente Regional de Cajamarca, son de tipo extrínseco e intrínseco entre los cuales tenemos a la remuneración, la comodidad física, estabilidad laboral, relaciones interpersonales, ascensos, reconocimientos, capacitación, iniciativa y participación en toma de decisiones.; y los factores extrínsecos como las remuneraciones, debido a que este factor no satisface en totalidad sus necesidades básicas, la comodidad física, ya que consideran que la disposición adecuada de los equipos y recursos materiales que se utiliza permite el desarrollo eficiente de funciones, la estabilidad laboral, ya que manifiestan que se debe otorgar en función al desempeño y las relaciones interpersonales, esto debido a que la relación tanto con sus compañeros de trabajo como la que mantiene con su jefe inmediato influye en la realización de tareas encomendadas.

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de, De la Puente, (2017), que llega a la conclusión que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en un 53% (nivel medio) el nivel del compromiso organizacional en general. El personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en las sub dimensiones del compromiso organizacional a nivel medio de compromiso afectivo (47%) y compromiso de continuidad 57%. De igual manera el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo presenta en las sub escalas de motivación de logro a nivel tendencia alta Afiliación 71%, de Poder 69% y de Logro 69%. Y por lo tanto existe correlación pequeña y significativa entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la institución.

De igual modo, coincide con los resultados de la tesis de Castro, (2017), quien concluye que pese a que la generación Y, suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes sin embargo se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación Y, lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo.

Finalmente, coinciden con lo que establece el marco teórico: (Robbins, 2004) “Para relacionar el comportamiento individual y sus elementos más interesantes con los patrones de conducta que asumen los individuos dentro de las organizaciones, debemos iniciar por ilustrar lo que significa la conducta o comportamiento y sus diferentes manifestaciones, los elementos y factores de influencia, así como con lo que establece la Teoría de los Dos Factores de Herzberg, que postula que: “existen dos factores sobre la motivación, a los que denominó insatisfactores – satisfactores, higiene – motivadores o factores extrínsecos – intrínsecos”.

### 5.3. Análisis de fiabilidad y correlaciones

#### 5.3.1. Análisis de fiabilidad

El análisis de fiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, indica el grado de fiabilidad del instrumento aplicado, siendo en este estudio igual a 0.812.

**Tabla 19.**  
*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº elementos
0,812	16

La encuesta aplicada en la investigación contiene 16 ítems, los mismo que dan como resultado un valor de 0,812. El cual es un **valor BUENO** según los valores estandarizados de referencia en estadística.

#### 5.3.2. Correlaciones

El coeficiente de correlación de Pearson es igual a 0.587, el cual indica que existe una **correlación positiva y moderada** entre las variables de la investigación.

**Tabla 20.**  
*Coefficiente de correlación de Pearson*

Motivación del personal	Motivación del personal	Compromiso organizacional
Correlación de Pearson	1	0,587
Si. bilateral		0
N	89	89
Correlación de Pearson	0,587	
Si. bilateral	0	
Compromiso organizacional	N	89

El coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) se mide en una escala de 0 a 1, tanto en dirección positiva como negativa. Un valor de “0” indica que no hay relación lineal entre las variables. Un valor de “1” o “-1” indica, respectivamente, una correlación positiva perfecta o negativa perfecta entre dos variables. Normalmente, el valor de se ubicará en alguna parte entre 0 y 1 o entre 0 y, en esta investigación es 0,587.

#### 5.4. Contrastación de las hipótesis

La investigación se planteó la hipótesis general que la motivación de personal influye en forma directa y significativa en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019; la misma que se contrastó estadísticamente mediante el Chi cuadrado, que se realiza cuando las variables son dicotómicas (Si o No). Los resultados indican que existe una relación significativa por que el p valor es igual a 0,000 siendo menor a 0,05.

**Tabla 21.**  
*Coeficiente de Chi cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,232 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	27,319	1	,000		
Razón de verosimilitud	32,493	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	29,892	1	,000		
N de casos válidos	89				

Lo cual permite también corroborar la influencia tanto de las dimensiones de la motivación del personal: remuneraciones, condiciones laborales, relaciones interpersonales y la promoción interna en el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca,2019.

## CONCLUSIONES

La presente investigación encontró los siguientes resultados:

1. La motivación de personal en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, tiene la siguiente situación:

El 59% en promedio manifiesta estar motivado por el promedio de sus indicadores (sueldos 66%, distribución de instalaciones 56%, aspectos tecnológicos 55%, amabilidad 62%, relaciones humanas 62% y ascenso 55%) y 62% indicaron en promedio de sus indicadores, que no están motivados en sus indicadores (equipos y muebles 67%, herramientas 58% e instalaciones 66%)

2. Respecto a analizar el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca. Las percepciones de los colaboradores en cuanto al compromiso organizacional, en un promedio de 71% (entusiasmo e interés 81%, trabajo con gusto 64%, no se iría de la institución 64%, defiende su trabajo 88%, orgullo por la institución 88% y trabaja con gusto con sus compañeros 62%), lo perciben positivamente. 60

3. Respecto a la relación existente entre la motivación de personal y el compromiso organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, la relación directa entre las variables motivación del personal y el compromiso organizacional en la Universidad Nacional de Cajamarca, que se comprueba con el coeficiente de Pearson que tiene un valor de 0,527 que significa correlación positiva moderada, con el coeficiente de Alfa de Cronbach que tiene un valor de 0,812 que es un valor calificado como aceptable y que indica la fiabilidad y la consistencia interna de los datos recopilados mediante la encuesta y con la prueba de Chi cuadrado que tiene un valor de 0,587 que significa una correlación positiva perfecta.



## RECOMENDACIONES

### 1. Al Decano de la Facultad

Diseñar en coordinación con la Oficina General de Recurso Humanos un plan de capacitación para el personal para fortalecer las habilidades blandas de sus colaboradores: personal docente y administrativo en:

- Identificación
- Liderazgo
- Relaciones humanas
- Relaciones públicas
- Trabajo en equipo,
- Calidad de servicio.

### 2. A los Directores de Departamento Académico

Implementar el plan de capacitación diseñado por el Decanato.

## REFERENCIAS

- Abanto, A. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora*. Perú.
- Añez, A. (2017). *Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios*. Venezuela.
- Benavidez, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios*. Ecuador.
- Castro, P. (2017). "Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y".
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México.
- Chiavenato, I. (2000). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*.
- De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*.
- Espino, A. (2014). *Los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Cajamarca: una propuesta de programa de motivación - 2014*.
- Herzberg, H. (2011). *The motivation to work*. Estados Unidos.
- Porter, M. (2005). *Estrategia competitiva*. España.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Seijas, J. (2018). *Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación*. Perú.
- Tapia, A. (2018). *La Cultura Organizacional y el Clima Laboral de los Trabajadores de la Empresa de Alimentos Industrias Alimentarias la Ideal S.A.C*. Perú.
- Woolfock, A. (2004). *Psicología educativa*. Mexico.

## **APÉNDICES**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La presente encuesta está dirigida al personal de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca Marque la alternativa, que mejor refleje su punto de vista.

<b>V.1. "X": MOTIVACION DE PERSONAL</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
<b>Dimensión: Remuneraciones</b>		
<b>Indicador: Sueldos</b>		
1. Los sueldos son adecuados		
<b>Dimensión: Condiciones laborales</b>		
<b>Indicador: Aspectos ambientales</b>		
3. Las instalaciones del ambiente de trabajo están bien distribuidas		
4. Cuenta con instalaciones confortables		
<b>Indicador: Aspectos tecnológicos</b>		
5. Los aspectos tecnológicos son adecuados		
<b>Dimensión: Elementos necesarios</b>		
<b>Indicador: Equipos y muebles</b>		
6. El personal cuenta con los equipos y materiales necesarios		
<b>Indicador: Herramientas</b>		
7. El personal cuenta con las herramientas necesarias		
<b>Dimensión Trato</b>		
<b>Indicador: Amabilidad</b>		
8. El personal es atento y amable		
<b>Dimensión: Relaciones interpersonales</b>		
<b>Indicador: Relaciones humanas</b>		
9. El personal tiene relaciones humanas adecuadas		
<b>Indicador: Ascensos</b>		
10. Cuando hay una plaza vacante, se toma en cuenta al personal		

V.2. "Y": COMPROMISO LABORAL		SÍ	NO
<b>Dimensión: Identificación</b>			
<b>Indicador: Compromiso</b>			
11. Desarrollo mis actividades con mucho entusiasmo e interés			
12. Si es necesario trabajar más y mejor lo haría con gusto			
<b>Dimensión Lealtad</b>			
<b>Indicador: Fidelidad</b>			
13. Si se presenta una oportunidad de ir a otro trabajo, no lo haría			
14. Defiendo a mi trabajo con mucha convicción y firmeza			
<b>Dimensión: Membresía</b>			
<b>Indicador: Pertenencia</b>			
15. Siento mucho orgullo de trabajar en la institución			
16. Me siento a gusto de trabajar con mis compañeros			

Gracias por su apoyo

## **ANEXOS**

Anexo 1: Tabla de valores de evaluación Coeficiente de Alfa de Cronbach

Coeficientes de Alfa de Cronbach	Calificación
>0,9	Excelente
>0,8	Bueno
<b>&gt;0,7</b>	<b>Aceptable</b>
>0,6	Cuestionable
>0,5	Pobre
<0,5	Inaceptable