



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un
contact center de Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Conde Calderon, Victoria Deborah (ORCID: 0000-0003-0836-0812)

ASESOR:

Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel (ORCID: 0000-0001-5839-467X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

Lima - Perú

2019

Dedicatoria

A mis papás y hermanos que fueron mi motivo principal por el cual realicé esta investigación.

Agradecimiento

A Dios mi padre, por permitirme llegar hasta el culmine de mi carrera.

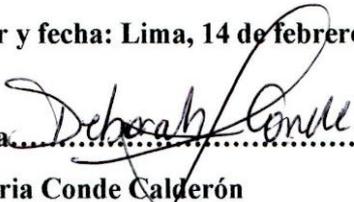
Declaratoria de autenticidad

Yo, Victoria Conde Calderon, estudiante de la Escuela de Psicología de Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 47711023, con la tesis titulada: “Motivación laboral y Compromiso organizacional en los trabajadores de un Contact Center de Lima, 2019”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 14 de febrero del 2020

Firma.....

Victoria Conde Calderón

DNI: 47711023

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	xi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1 Tipo y diseño de la investigación	11
2.2 Operacionalización de las variables	11
2.3 Población, muestra y muestreo	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5 Procedimiento	19
2.6 Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38
Anexo A Matriz de consistencia	38
Anexo B Operacionalización de la variable	41
Anexo C Instrumentos	43
Anexo D Ficha sociodemográfica	46
Anexo E Cartas de presentación de la escuela	47
Anexo F Carta de solicitud de autorización de uso del instrumento	48
Anexo G Autorización de uso del instrumento	50
Anexo H Consentimiento informado	51

Anexo I Resultados del piloto	52
Anexo J Escaneo de delos criterios de jueces	57
Anexo K Resultados adicionales	62

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Análisis de confiabilidad del instrumento original	15
Tabla 2. Prueba de Normalidad de la escala motivación de logro y compromiso organizacional	22
Tabla 3. Correlación estadístico inferencial rho Spearman	22
Tabla 4. Correlación entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional	23
Tabla 5. Correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro	23
Tabla 6. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo	24
Tabla 7. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad	24
Tabla 8. Comparación de la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo	25
Tabla 9. Comparación de la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad	26
Tabla 10. Validez de Contenido del Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, según Coeficiente V de Aiken.	56
Tabla 11. Análisis de ítems del cuestionario motivación de logro dimensión necesidad de logro	57
Tabla 12. Análisis de ítems del cuestionario motivación de logro dimensión necesidad de poder	58
Tabla 13. Análisis de ítems del cuestionario motivación de logro dimensión necesidad de afiliación	58
Tabla 14. Análisis de ítems del cuestionario compromiso organizacional dimensión afectiva	59

Tabla 15. Análisis de ítems del cuestionario items del cuestionario compromiso organizacional dimensión continuidad	59
Tabla 16. Análisis de ítems del cuestionario items del cuestionario compromiso organizacional dimensión normativo	60
Tabla 17. Análisis de confiabilidad según el Alfa de Cronbach y Omega del cuestionario motivación de logro	60
Tabla 18. Análisis de confiabilidad según el Alfa de Cronbach y Omega del cuestionario compromiso organizacional	60

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Comparación de la motivación de logro según edad	25
Figura 2. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional	66
Figura 3. Correlación entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional	67
Figura 4. Correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro	68
Figura 5. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo femenino	69
Figura 6. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según sexo masculino	69
Figura 7. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 18 años a 25 años	70
Figura 8. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 26 años a 30 años	70
Figura 9. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 31 años a 40 años	71
Figura 10. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional según edad, de 41 años a más	71
Figura 11. Correlación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional muestra final	72
Figura 12. Correlación de la motivación de logro y la dimensión afectiva	73
Figura 13. Correlación de la motivación de logro y la dimensión continuidad	74
Figura 14. Correlación de la motivación de logro y la dimensión normativa	75
Figura 15. Correlación del compromiso organizacional y la dimensión logro	76

Figura 16. Correlación del compromiso organizacional y la dimensión poder	77
Figura 17. Correlación del compromiso organizacional y la dimensión afiliación	78
Figura 18. Covarianza de la motivación de logro y el compromiso organizacional de la muestra final	79

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la motivación de logro y el compromiso organizacional en una muestra de 368 teleoperadores de un contact center en el distrito de Lima. Los instrumentos empleados fueron la escala de Motivación de logro de Enrique Ortega según la teoría de McClelland y el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Dentro en los objetivos específicos se buscó determinar la correlación entre la motivación de logro y las dimensiones del compromiso organizacional, determinar la correlación entre el compromiso organizacional y las dimensiones de la motivación de logro, determinar la relación de las variables según el sexo y edad, finalmente comparar las diferencias de las variables según el sexo y la edad. Encontrando una correlación directa y significativa ($p < 0.0278^{**}$) de intensidad débil entre ambas variables. Por los resultados encontrados se recomienda tener motivado a los trabajadores de tal manera que se pueda lograr en ellos mayor compromiso.

Palabras claves: motivación, compromiso, organización.

ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to determine the relationship between motivation of achievement and organizational commitment in a sample of 368 telemarketers from a contact center in the district of Lima. The instruments used were Enrique Ortega's Motivation of Achievement scale according to McClelland's theory and the Meyer and Allen Organizational Commitment questionnaire. Within the specific objectives, it was sought to determine the correlation between the motivation of the achievement and the dimensions of the organizational commitment, determine the correlation between the organizational commitment and the dimensions of the motivation of the achievement, determine the relationship of the variables according to sex and age. Finally, compare the differences of the variables according to sex and age. Finding a direct and significant correlation ($p < 0.0278^{**}$) of weak intensity between both variables. Due to the results found, it is recommended to motivate workers so that greater commitment can be achieved in them.

Keywords: motivation, commitment, organization.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 20-01-2020 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Fernando Joel Rosario Quiroz, docente de la Facultad Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada

"Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un contact center de Lima, 2019", de la estudiante Victoria Deborah Conde Calderon, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 21 de Enero del 2020



Firma

Mg. Rosario Quiroz Fernando Joel

DNI: 32990613

Revisó	Vicerrectorado de investigación/DEVAC/Responsable de SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	-----------