



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE SALUD**

Motivación laboral y compromiso organizacional de los usuarios internos
de los centros de salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Lucila de Jesús Tuesta Pilco (ORCID: 0000-0003-4833-5734)

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vertíz Osores (ORCID: 0000-0002-7606-476X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, que es mi principal inspirador, ya que me permitió culminar con éxito esta hermosa etapa de mi vida.

A mi hija Fabiana Nicole, por todos los momentos sacrificados con él único afán de lograr crecer profesionalmente.

Agradecimiento

Hija, eres mi orgullo y mi gran motivación, gracias por tu paciencia y comprensión por todas las horas que no te dedico, tú eres mi fuerza ante las adversidades y me impulsas cada día a superarme profesionalmente y así poder ofrecerte lo mejor, no es fácil lo sé, pero con tu presencia lo llenas todo.

Te amo niña de mis ojos.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lucila de Jesús Tuesta Pilco, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Motivación Laboral y Compromiso Organizacional de los usuarios internos de los Centros de Salud Lima Metropolitana. Lima, 2019" presentada, en 82 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión de los Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de enero del 2020.



Lucila Tuesta Pilco
DNI: 40263353.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	01
II. Método	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	25
III. Resultados	26
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	35
Referencias	36
Anexos	
- Matriz de consistencia	46
- Instrumentos de gestión	49
- Consentimiento informado	53
- Base de datos	54
- Print de resultados	64
- Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico	67

Índice de tablas

Tabla 1:	Operacionalización del compromiso organizacional	20
Tabla 2:	Operacionalización de la motivación laboral	21
Tabla 3:	Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento de la variable compromiso organizacional.	24
Tabla 4:	Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Motivación laboral.	24
Tabla 5:	Descriptivo de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones.	26
Tabla 6:	Descriptivo de la variable motivación laboral y sus dimensiones.	27
Tabla 7:	Prueba de correlación de Rho Spearman para el compromiso organizacional y la motivación laboral, y sus dimensiones de los usuarios internos de los centros de salud de lima metropolitana. Lima 2019.	29

Índice de figuras

Figura 1:	Esquema de diseño de investigación.	19
-----------	-------------------------------------	----

Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue establecer la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019. La investigación según su naturaleza es una investigación básica, con nivel descriptivo con diseño no experimental cuyo enfoque es cuantitativo y correlacional, la investigación estaba dirigida a una muestra de 122 colaboradores entre profesionales y técnicos que laboran en los Centros de Salud Lima Metropolitana. Lima, como técnica se usó la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, las cuales fueron validadas por juicio de expertos y la confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.905 y 0.822.

Asimismo, se concluyó que existe relación significativa, directa y baja ($r = 0.249$) entre el compromiso organizacional y la motivación laboral de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019, indicando que, a mayor motivación laboral, el compromiso laboral aumenta en estas personas.

Palabras claves: Compromiso organizacional, motivación laboral, centros de salud.

Abstract

The purpose of this research work was to establish the relationship between work motivation and the organizational commitment of the internal users of the Metropolitan Lima Health centers. Lima, 2019. The research according to its nature is a basic research, with a descriptive level with a non-experimental design whose focus is quantitative and correlational, the research was aimed at a sample of 122 collaborators among professionals and technicians working in the Lima Metropolitan Health Centers. Lima, as a technique the survey was used and as an instrument the questionnaire was used, which were validated by expert judgment and the reliability of Cronbach's alpha of 0.905 and 0.822.

Likewise, it was concluded that there is a significant, direct and low relationship ($r = 0.249$) between the organizational commitment and the work motivation of the internal users of the Health Centers of Metropolitan Lima. Lima 2019, indicating that, to greater labor motivation, the labor commitment increases in these people.

Keywords: Organizational commitment, work motivation, health centers.

I. Introducción

En estos últimos tiempos las organizaciones han visto la necesidad de cambiar el concepto sobre el tema de los recursos humanos. Estudios actuales nos han demostrado como las organizaciones logran sus objetivos gracias a la labor importante que realizan los trabajadores, fomentando la confianza de grupo, permitiendo el desarrollo de sus capacidades de trabajo, es importante obtener el compromiso de los directivos antes de iniciar a inculcar y contagiar a los demás colaboradores, conjuntamente deben sentirse identificados y empeñosos obteniendo resultados de productividad y mayor motivación, evitando factores adversos, es importante reconocer siempre que sin su colaboración sería imposible ser competitiva y poder sostener una organización. La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011), aporta la importancia de un entorno laboral saludable, donde tanto trabajadores y directivos de la organización colaboren para un mismo fin, utilizando procesos de mejora continua para el bienestar y sustentabilidad de ambas partes. Igualmente, el ministerio de Salud, define a la motivación como la existencia de estados positivos tanto personales como profesionales, esto conlleva a un buen desempeño laboral dentro de su organización. De igual modo, sugiere, que las organizaciones deben de implementar programas de actualización y facilitar a sus colaboradores para su participación, así estos se puedan enfrentar a los cambios tecnológicos continuos y puedan desenvolverse frente a las responsabilidades que se les encargue. Nuestro país los últimos tiempos ha enfrentado un alto índice de rotación laboral en un porcentaje de 20%, podemos afirmar que es por la falta de motivación, por las condiciones precarias para desarrollar su trabajo, falta de interés por parte de la organización en su crecimiento profesional o por la falta de apoyo de parte de los gestores, cabe mencionar que la jerarquía mal utilizada repercute en este tipo de comportamiento, es por ello que en los centros de salud se observa ausentismo del personal conllevando a una falta de compromiso e identificación con la organización, por tal motivo, los pacientes usuarios remiten sus quejas continuamente, debemos reconocer, que hoy en día la sociedad necesita trabajadores que se adapten con rapidez y eficacia a los cambios, capaz de responder de acuerdo a las exigencias del mercado y no influir negativamente en la productividad del establecimiento.

En los antecedentes internacionales podemos mencionar a: Lozano y Segovia (2019) en su estudio sobre los “Elementos determinantes del compromiso organizacional” realizado en México, propusieron un estudio con diseño no experimental, cuantitativo, por

su nivel de profundidad explicativo y con corte transversal cuyo instrumento que utilizaron fue el cuestionario de tipo Likert, la población que participo fueron colaboradores del hospital, asimismo, realizaron un muestreo no probabilístico, llegando a la conclusión, que los colaboradores cumplen un rol importante y colaboran con el fin de alcanzar las metas de la institución.

Asimismo, Talli (2019), en su estudio sobre “La Influencia de la motivación y la distancia domiciliaria” en Indonesia, estudiaron una metodología cuantitativa, diseño transversal, tomando como muestra a 38 personas que fueron seleccionados por muestreo intencional, el instrumento que aplicaron fue un cuestionario diseñado en forma de escala Likert y se analizó mediante pruebas de regresión lineal múltiple; por lo tanto, según los resultados del análisis y prueba de hipótesis, se puede concluir que las variaciones en el desempeño del personal son causadas por la motivación laboral, por lo que una buena motivación laboral promueve un aumento en el desempeño del personal. En ese mismo sentido, Hermawan, Putra y Arif (2019), también investigaron sobre “la motivación laboral, la disciplina laboral y la cultura organizativa” en Indonesia, ellos realizaron una investigación cuantitativa, se entrevistó a 62 colaboradores, la recolección de datos fue mediante entrevistas, observación y cuestionarios, concluyendo que, si presentan influencia significativa la motivación laboral, la disciplina laboral y la organización cultural en el desempeño de los empleados.

Ademas, Håvold y Håvold (2019) en su estudio “Poder, confianza y motivación” realizado en los países de Noruega y Finlandia, desarrollaron un estudio de diseño no experimental, con desarrollo cuantitativo, utilizaron como instrumento al cuestionario y entrevistas, logrando la participación de 137 colaboradores, los resultados obtenidos se analizaron estadísticamente con el software SPSS y el mínimo cuadrado parcial para evaluar el modelo teórico, llegaron a la conclusión de reconocer lo relevante que es el comportamiento de los líderes considerando cómo el poder puede influir en la confianza, la motivación y el desempeño de una organización de salud.

Por otro lado, Kaoje, Magaji, Raji, Oladigbolu, Mohammed, Sani y Yahya (2019), realizaron su investigación sobre la “motivación laboral”, por su nivel de profundidad descriptivo de corte transversal, los encuestados del estudio fueron escogidos por etapas múltiples, llegando a analizar los datos por regresión lineal para determinar a los predictores de la motivación laboral, en consecuencia, se puede decir la motivación estuvo

condicionada tanto por la parte remunerativa como no remunerativa (logros). Los colaboradores de la salud tienden a estar más motivados por factores no remunerativos, lo que implica que esta debería ser una política convincente para una gestión eficaz de los colaboradores.

Asimismo, Deressa y Zeru (2019), en su estudio realizaron una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo, cuyo muestreo fue intencional y aleatorio con técnica de lotería para seleccionar enfermeras de cada sala, utilizando el cuestionario autoadministrado para recopilar datos, donde se observa que para los datos cuantitativos, los datos recopilados se codificaron e ingresaron en EpiData 3.1, después de esto, se exportó a SPSS 22 donde se realizó la limpieza y análisis de datos, concluyendo, que el aumento del rendimiento, el buen espíritu de equipo, la satisfacción del paciente y el apego laboral fueron los efectos identificados de la motivación. Cabe agregar a, Zahoor, Muhammad y Ali (2019), en su estudio proponen una investigación cuantitativa, esta se realizó mediante entrevistas, donde se analizan dos hipótesis utilizando una técnica de muestreo, utilizaron un cuestionario para la obtención de datos previamente se realizó la validez del constructo estadístico, luego los análisis descriptivos y el coeficiente de correlación a través de IBM SPSS 21, para analizar datos cualitativos, aplicaron la transcripción, codificación y categorización, llegando a concluir, que el sistema remunerativo también afecta el nivel motivacional de los empleados.

En este mismo sentido, Baird, Tung y Yu (2019) en Australia, los investigadores buscaban analizar la relación entre el compromiso institucional y el desempeño y si este repercute en la atención al paciente y la efectividad operativa, para el estudio se utilizó como instrumento a la encuesta, cuyos resultados nos llevó a la conclusión de resaltar la importancia de facilitar instalaciones adecuadas para el desarrollo del buen trabajo de los empleados dentro de los hospitales con el fin de mejorar el rendimiento del hospital.

Por otro lado, Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018) en Colombia, plasmaron una metodología de diseño no experimental, cualitativo, correlacional por estudiar varias variables y la toma de datos fue a varios colaboradores al mismo tiempo, además emplearon el método científico para la cuantificación de los resultados y analizaron los datos por métodos estadísticos, llegando a la conclusión, existe desempeño favorable de los colaboradores observando un compromiso con la institución.

Además, Miedaner, Kuntz, Enke, Roth y Nitzsche (2018) en su investigación sobre “compromiso organizacional” en Alemania, realizaron un estudio cuantitativo, utilizando como instrumento el cuestionario y la información adicional sobre las estructuras organizacionales, se tomó de los informes de calidad del hospital y de una encuesta auto administrada, en consecuencia, la aparición de nuevos hospitales hacen que se enfrenten la existencia de escasez de mano de obra altamente calificada, por ello, se deben considerar estrategias efectivas a nivel individual y organizacional para mejorar el compromiso de un colaborador con su organización.

Por ello, Aldana, Tafur y Leal (2018), en su investigación del “Compromiso organizacional”, proponen una investigación con enfoque cualitativo, con un método etnográfico orientada hacia la explicación de un grupo social específico por medio de la investigación de los fenómenos socioculturales y de la acción participativa, llegando a la conclusión de la necesidad de acomodar la relación entre empresa y empleado con el fin de alcanzar los objetivos comunes. Igualmente, Baljoon, Banjar y Banakhar (2018), en su estudio sobre la “Motivación laboral” en Arabia Saudita, realizaron un estudio cuantitativo, con revisiones bibliográficas de diferentes bases de información, en los resultados obtenidos, la motivación laboral de las enfermeras se ve afectada por varios factores personales y organizativos, concluyendo, que la motivación laboral constantemente se ven afectadas por varios factores personales y organizativos. Cabe agregar a, Lepistö, Alanen, Aalto, Järvinen, Leino, Mattila y Kaunonen (2018), en su investigación sobre la variable “Compromiso laboral” en Finlandia, propone un estudio correlacional, descriptivo, teniendo como instrumento a la encuesta electrónica, en conclusión, el compromiso laboral de los colaboradores que laboran los hospitales es alto, a pesar de la falta de recursos y desafíos laborales se preocupan por brindar un entorno de atención de primera línea.

Por otro lado, Cherian, Alkhatib y Aggarwal (2018), en su investigación, proponen la metodología de diseño exploratorio, utilizando un cuestionario estandarizado, realizaron la recopilación de datos y fueron procesados por métodos estadísticos, donde se concluyó, que la satisfacción laboral tiene que ver significativamente con el compromiso afectivo y sus niveles de compromiso total.

Por otro lado, Berberoglu (2018), en Turquía, propuso una investigación de diseño cuantitativo, el instrumento a usar fue por medio de un cuestionario autoadministrado, los datos obtenidos se analizaron estadísticamente para ciencias sociales, análisis de ANOVA

y regresión lineal se utilizaron para probar la hipótesis, en conclusión, el clima organizacional es un factor importante, por lo tanto influye positivamente sobre el compromiso de los colaboradores, esto se refleja en la forma de prestación de servicio en la atención médica hacia la comunidad. Asimismo, Fierro, Nava, López y García (2018), en su estudio sobre el “compromiso organizacional” en su estudio realizado de corte transversal, no probabilístico, colaborando un total de 125 profesionales, el procesamiento de datos fue recopilados de los cuestionarios en escala de Likert, llegando a la conclusión, se alcanzan los objetivos de la institución cuando se logra que los colaboradores se sientan identificados con su institución. En ese mismo sentido, Navarro, López y Climent (2018), en su trabajo de investigación realizada en España, realizan un estudio con enfoque descriptivo, con estudio de prevalencia, donde participaron 128 colaboradores, siendo ellos el total de muestra, los datos recopilados fueron procesados por métodos estadísticos SPSS, en consecuencia, se refleja un ambiente laboral adecuado, respetándose las coordinaciones de turnos y horarios a cumplir entre jefes y colaboradores, así las condiciones laborales son satisfactorias. Además, Trofimov, Bondar, Trofimova, Miliutina y Riabchych (2017), en su investigación sobre “el compromiso laboral” en Colombia, donde propusieron un estudio de diseño no experimental, donde relataron la realidad objetiva tal y como es, aplicación regresiva y de correlación, para la obtención de información se aplicó un cuestionario en escala de Likert, los datos fueron recopilados y procesados en método estadístico, en conclusión, cuanto más dependiente de la organización sea el colaborador, presentara mayor compromiso hacia su organización.

Cabe también mencionarlos a, Onuoha, Stephen, Bernard, Corban, Mahabir y Israel (2017) en su investigación, proponen un donde no existirá la manipulación de datos, relató la realidad objetiva tal y como es, teniendo como instrumento las encuestas y cuestionarios, que fueron aplicadas al mismo tiempo a diferentes colaboradores, estos datos recopilados se analizaron a través de análisis Estadístico SPSS, concluyendo, que en este estudio sobresale la importancia en que todos los involucrados deben abordar este problema para evitar que la falta de motivación posiblemente contribuya a la insatisfacción, el desgaste y la grave escasez del personal de salud en los centros laborables.

Asimismo, Carreón, Hernández, Bustos y García (2017), en su investigación que realizaron sobre “compromiso” en México, propusieron una metodología de diseño no

experimental y no probabilístico, contaron con la participación de 125 trabajadores, este cuestionario al mismo tiempo, por lo que se interpreta que el estudio fue de corte transversal, llegando a la conclusión, la importancia de establecer un compromiso laboral adecuado y que los colaboradores tenga libertad de desenvolvimiento según las capacidades.

Del mismo modo, Gabrani, Hoxha, Gabrani, Petrela, Zaimi y Avdullari (2016), en su investigación realizado en Albania, propusieron un diseño transversal, como instrumento utilizaron el cuestionario por el cual se recopilo datos estos fueron analizados por el método de regresión por pasos y la prueba *t*, llegando a la conclusión que la situación del trabajo, la satisfacción salarial y la supervisión de calidad son ideas significativas del compromiso organizacional, pero pesar de ello, las enfermeras sienten la falta de oportunidades de promoción en los hospitales públicos. Igualmente, Bahrami, Barati, Ghoroghchian, Montazer y Ezzatabadi (2016) en Irán, realizaron un estudio de corte transversal, participaron 123 colaboradores escogidos aleatoriamente, la información se obtuvo aplicando la encuesta que están en escala de Likert previamente validados, su procesamiento de datos fue a través de tablas Excel, software SPSS 20, realizaron análisis por correlación de Pearson, concluyendo, en toda organización se puede desarrollar el compromiso siempre y cuando exista un clima laboral positivo para a el desenvolvimiento adecuado del personal.

Además, Weldegebriel, Ejigu, Weldegebreal y Woldie (2016), en su estudio sobre “Motivación” en Etiopía, en su metodología de estudio aplicaron un cuestionario a diferentes colaboradores pero al mismo tiempo, participando una población total de 304 profesionales y técnicos, los datos recopilados fueron procesados por el software SPSS versión 20, análisis de varianza de una vía, pruebas *t*, correlación de Pearson y análisis de regresión lineal múltiple, en consecuencia se concluye, que los impulsores más fuertes de todas las dimensiones de la motivación y con mayor relevancia son las herramientas no financieras, por lo que los gestores políticos y los interesados en la fuerza laboral de la salud deben centrarse en estas herramientas para minimizar los problemas de motivación. Cabe mencionar a, Ryu y Kim (2016) en su investigación realizaron un estudio correlacional, utilizando como instrumento a las encuestas, el procesamiento de datos fue por medios estadísticos como el SPSS, podemos resaltar que las enfermeras clínicas experimentan un estrés extremo con el trabajo por turnos, mayores demandas de técnica y una

gran carga de trabajo, en conclusión, para mejorar el compromiso organizacional de las enfermeras, los jefes de área deben plantear estrategias y herramientas para aprender a manejar el estrés y el agotamiento de las enfermeras.

Del mismo modo, Almutairi (2016) en Arabia Saudita, realizó un estudio de nivel descriptivo, en busca de relación de ambas variables, proponiendo como herramienta al cuestionario, aplicando la técnica de muestreo aleatorio simple, su representación en gráficos fueron realizados por correlación de Pearson, en conclusión, los administrados del hospital deben proporcionar bases para inculcar estilos de liderazgo transformacional y los jefes deben prestar más atención a su compromiso como organización para encontrar la fidelización de sus colaboradores.

En otra parte, Diab y Ajlouni (2015) en su estudio realizado en Jordania, realizaron un estudio correlacional, plantearon como instrumento un cuestionario, los resultados fueron analizados mediante los métodos estadísticos, realizaron análisis ANOVA y correlación de Pearson, llegando a la conclusión, que existe una influencia variable del componente de capacitación (combinado) en el desempeño, la forma eficaz de atención a los pacientes y el compromiso de la organización, resaltando como la variable más influyente al compromiso organizacional. Por último tenemos a, Chang (2015), en su investigación en Taiwán, estudio una metodología de diseño transversal, para medir las variables se utilizó una encuesta con cuestionario en Likert, donde el procesamiento de datos se realizó estadísticamente por SPSS, llegando a la conclusión, que el apoyo que brinde la institución como organización a su personal repercutirá en la permanencia de estos, ya que ayuda a sentirse más identificados con la misma.

Asimismo, a nivel nacional autores como, Halanocca, Palomino y Rupay (2019) realizaron una investigación de diseño no experimental, orientado hacia el estudio evaluándose dos variables en una misma unidad de muestra, utilizando un cuestionario en escala de Likert aplicados a diferentes colaboradores en el mismo momento, esta recopilación de datos se obtuvieron a través de tres métodos: - Focus Group Grupo, desarrollo de encuestas y entrevistas, en consecuencia se percibe que la falta de motivación trasciende directamente en la productividad, ocasionando un impacto negativo en la organización. Además, Castro y Meléndez (2019) en su estudio propusieron un diseño no experimental, cuyo enfoque sea cuantitativo, evaluando ambas variables al mismo tiempo, por su naturaleza de la investigación tipo básico, con método hipotético – deductivo y de

corte transversal, participando 50 colaboradores realizando un muestreo no probabilístico, se realizó la recopilación de datos por medio del cuestionario y fueron procesados por correlación de Spearman, en consecuencia se concluye, si existe relación positiva moderada ($r= 0,558$) entre las variables analizadas. Por otro lado, Ñaupá y Arística (2019) en su investigación, realizaron un estudio cuantitativo, tipo correlacional, con método hipotético – deductivo, utilizando una muestra probabilística de tipo estratificado, llevaron a cabo su investigación en una población de 192 colaboradores, en consecuencia, se concluye, que las variables como el Engagement laboral tiene una correlación directa con el compromiso organizacional.

En relación a, Rojas (2019), en su estudio de las variables como “Motivación y desarrollo laboral”, propuso un estudio con diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo donde se evaluó las variables en una misma unidad, por su naturaleza tipo básico, hipotético – deductivo, transversal, participante fueron 50 licenciadas, aplicando un muestreo no probabilístico, los instrumentos fueron cuestionarios previamente se realizó la comprobación de la pertenencia del instrumento, los datos se procesaron estadísticamente por el software SPSS y se halló la correlación de Spearman, en conclusión, se percibe una relación efectiva moderada ($r= 0,558$) entre la motivación Intrínseca y el desarrollo laboral. En cuanto, Lévano (2019), en su investigación con respecto a la “Motivación relacionada a calidad laboral”, realizó un estudio con metodología cuantitativa, de corte transversal, no experimental, tipo de estudio básico, nivel correlacional, utilizando un tamaño de muestra de 125 profesionales de enfermería, se aplicó por muestreo no probabilístico, teniendo como instrumento a un cuestionario, el procesamiento de los resultados fue con el SPSS versión 20, concluyendo, cuando existe motivación, se ve reflejado en el buen trabajo que brindan a los demás.

Por otro lado, Valdivia (2018), en Tacna, propuso un diseño cuantitativo, descriptivo, transversal, participando 97 colaboradores, realizándoles una encuesta, cuyo análisis de datos fue descriptivo y la prueba no paramétrica binomial, según los resultados obtenidos se concluyó, que los colaboradores se encuentran motivado con los roles que cumplen y por alcanzar sus objetivos personales y profesionales. En otra sección, Cáceres, Rosas y Elías (2018), en su investigación para conocer “estímulos organizacionales y su influencia en el compromiso laboral”, realizaron una investigación donde se relata la realidad objetiva tal y como es, además que a una misma población se evaluó ambas

variables en un mismo tiempo, contando con la participación de 35 colaboradores, utilizando como instrumento al cuestionario, el procesamiento de los resultados fue a través del SPSS, en conclusión, los estímulos organizacionales no repercuten en el compromiso laboral, lo que si tiene relación directa son las condiciones de trabajo en general.

Asimismo, De la Cruz (2018), en su estudio sobre “el compromiso organizacional” donde según su nivel de profundidad de estudio se relata la realidad objetiva tal y como es, evaluando ambas variables a una misma población, propositivo porque deseaban elaborar una propuesta para mejorar la variable, donde la recolección de datos fue a través del cuestionario cuyo procesamiento fue del software SPSS 20, en consecuencia se evidenciaron la falta de compromiso organizacional además personal con bajo rendimiento, les falta incentivar el desarrollo de competencias, bajas escalas salariales.

Además, cabe mencionar a, Rengifo y Maldonado (2018), propusieron un estudio donde no existió la manipulación de variables, además que a una misma población se evaluó ambas variables, utilizaron dos instrumentos para la recopilación de datos y estos fueron procesados por el software SPSS 21, aplicando Rho de Spearman, en consecuencia, que clima laboral es factor determinante para los colaboradores, es decir, a mejor clima laboral se evidenciara más grande deber organizacional. Por otro lado, Oyague (2018) propuso un estudio donde no existió la manipulación de datos, además que a una misma población se evaluó ambas variables, por su naturaleza de investigación de tipo básica transversal, hipotético deductivo, no probabilístico, en la cual participaron 58 colaboradores, el procesamiento de la recopilación de datos fue a través de un software estadístico, concluyendo que si existe relación significativa positiva de ambas variables esto se refleja un buen desenvolvimiento de los colaboradores en las diferentes áreas.

Asimismo, Avellaneda (2018) estudio una metodología fácil de medir, por su profundidad de estudio descriptivo, aplicando el análisis de ambas variables a una misma población, con corte transversal, participaron 50 colaboradores, utilizando como instrumento a dos cuestionarios, procesamiento de información fue a través de tablas estadísticas y la aplicación de paquete SPSS, en consecuencia, la relación de las variables repercuten notablemente atención brindada a los usuarios del centro de salud. Del mismo modo, Hilda y Aguirre (2018) realizan una investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño correlacional, nivel es aplicativo, la población está compuesto por todas

las enfermeras asistenciales de los servicios de medicina, teniendo como muestra a un total de 42 enfermeras, para la recolección de información utilizaron como técnica una encuesta, previamente se realizó la validez del constructo estadístico, el procesamiento de resultados fue a través de programa estadístico Excel y el paquete estadísticos, concluyendo, si existe relación positiva de las variables, esto denota en la calidad de atención brindada a los usuarios.

igualmente, Álvarez (2018) en su estudio sobre el “Compromiso organizacional”, por su naturaleza de investigación fue de tipo básica, donde relata la realidad objetiva tal y como es, no experimental, participaron 130 colaboradores, utilizaron como instrumento un cuestionario, a cuyo se realizó un análisis descriptivo e inferencial, llegando a la conclusión, en comportamiento de los colaboradores con su organización es relativamente positivo, los gestores a cargo tendrán que implementar todas las estrategias necesarias y suficientes para lograr que su empleado pueda identificarse con ella, ya que eso dependerá una atención de calidad a los pacientes. Del mismo modo, Guzmán (2018) en su investigación de la variable “motivación laboral”, realizó una investigación de carácter mixta o multimétodo, donde no existió la manipulación de datos, además que a una misma población se evaluó ambas variables, se relata la realidad objetiva tal y como es, de corte transversal, participaron 48 trabajadores, el instrumento a validar fueron las encuestas, los resultados se analizaron por correlación de Spearman y la regresión lineal, concluyendo, existe moderada relación entre el desempeño que muestran los colaboradores y el servicio ofrecido a los pacientes.

Por otro lado, Zanabria (2018) en su investigación realizada propone una metodología sin manipulación de datos, además que a una misma población se evaluó ambas variables, de corte transversal, participaron 46 colaboradores en total, cuyo proceso de resultados fueron a través de SPSS, empleando el análisis inferencial, correlación R de Pearson, obteniendo una confiabilidad de 95.0%, en conclusión, relación favorable entre ambas variables, igualmente con sus dimensiones factores extrínsecos e intrínsecos.

De la misma manera, Abanto (2017), estudio una metodología con enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional, hipotético-deductiva, de tipo sustantiva, donde no hubo manipulación de datos aplicando el instrumento a varios colaboradores en el mismo momento, participando de este estudio 151 colaboradores, los resultados fueron analizados por un software estadístico Versión actual, concluimos, que se evidencia una relación

positiva de ambas variables. Además, Samanez, Stephani y Placencia (2017) investigaron lo referido a la “Motivación y satisfacción laboral”, con enfoque descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional, el tamaño de muestra fue de 136 colaboradores, cuyo instrumento fueron las encuestas con características autoaplicadas, donde el procesamiento de datos fue por correlación de Spearman, concluyendo que los colaboradores se encuentran medianamente motivados, esto implica que los gestores a cargo, realicen cambios, presenten mayor predisposición para escuchar las inquietudes de su personal a cargo.

Del mismo modo, Vásquez (2017), estudio una metodología con enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional, hipotético-deductiva, de tipo sustantiva, donde no hubo manipulación de datos, de corte transversal, participando 48 profesionales, el instrumento fue el cuestionario, los datos fueron procesados por paquete estadístico Versión actual, concluimos, que existe una prevalencia moderada de la motivación laboral en relación a la satisfacción laboral. Igualmente, Casanova (2017), en su afán de estudiar el “Compromiso organizacional”, propuso una investigación descriptiva, no experimental, participaron un total de 50 trabajadores y para el proceso de sus datos utilizó la estadística, a través del programa Excel y el SPSS V23, El valor de la fiabilidad es de 0.869 categorizado como bueno, concluyendo, que no se promueve de forma efectiva el compromiso organizacional; sin embargo, las dimensiones: normativo, institucionalidad y eficiencia en el desempeño muestran mayor compromiso, por tal motivo, es necesario promover y generar acciones que fortalezcan el compromiso. Por tal motivo, Linares (2017) aplico una metodología donde relata la realidad objetiva tal y como es, se evaluó a una población con ambas variables, con orientación de estudio a algo medible, sin manipular los resultados obtenidos y de corte transversal, participaron en total 48 colaboradores, previamente se realizaron la validez de constructo de los instrumentos, la recopilación de datos se realizó en tablas Excel, concluyendo, en que ambas variables tienen una relación favorable para alcanzar los objetivos de la organización. Por otro lado, Barra (2017) propone una metodología donde no existió la manipulación de datos, los resultados sean fácil de medir, además que a una misma población se evaluó ambas variables, relata la realidad objetiva tal y como es, de corte transversal, hipotético deductivo, de tipo sustantiva, contaron con 477 enfermeras participantes, cuyo procesamiento de datos fue a través de análisis descriptiva e inferencial, en conclusión, el

liderazgo transformacional y el compromiso organizacional están relativamente relacionados.

Asimismo, Portilla (2017) realiza un estudio donde no existió la manipulación de datos, además que aprovecho en medir ambas variables a una misma muestra, de corte transversal, el instrumento fue aplicado a un total de 200 colaboradores, previamente validados por juicio de expertos y la validez del constructo estadístico, demostrando tener propiedades psicométricas sobresalientes, en conclusión, se percibe relación moderada entre ambas variables estudiadas. De la misma manera, Román (2017), realizó un estudio fácil de medir, con naturaleza de generar conocimiento, relato la realidad objetiva tal y como es, los análisis de datos se llevaron a cabo sin manipular los resultados, participaron un total de 169 colaboradores, al instrumento por aplicar hallaron su validez de constructo estadístico, representando una excelente confiabilidad, en consecuencia, se resalta los años de permanencia de los colaboradores en la organización porque tienen la libertad de desarrollo personal y profesional.

Igualmente, Llagas (2017) en su estudio de la variable motivación laboral, estudiaron una metodología con enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional, hipotético-deductiva, de tipo sustantiva, observacional, sin manipulación de los datos obtenidos, se tomaron las muestras de ambas variables en una misma población, participaron de este estudio 30 colaboradores, los datos obtenidos fueron procesados por paquete estadístico Versión actual, según los resultados obtenidos, concluimos, que ambas variables son determinantes para la ejecución de la otra ($r=0.850$).

Por otro lado, Sánchez (2016). En su investigación referido a la “Motivación y Satisfacción Laboral” propuso una metodología diseño de relatar la realidad objetiva tal y aplicando en instrumento de ambas variables a una misma población, los análisis de datos se llevaron a cabo sin manipular los resultados, participaron un total de 120 colaboradores, los resultados fueron analizados con correlación de Pearson, donde se concluye, los colaboradores se sienten identificados con su organización a la cual pertenecen. Además, Ramírez (2016) propuso una metodología con enfoque de tipo básico, diseño con orientación de estudio medible y se proyectó a medir ambas variables en una misma muestra, transversal, logrando la participación de 57 nutricionistas, después de la recolección de datos estos fueron procesados por correlación de Spearman, concluyendo, existe un compromiso de los colaboradores se manifiesta en la responsabilidad de cada

colaborador con la organización a la que pertenece. Finalmente, Coronado y Araceli (2016) realizaron su investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal, con muestra no probabilística, con la participación de 49 colaboradores, el instrumento que utilizaron fue analizado por validez de constructo estadístico, asimismo, el estudio de los resultados fueron a través de técnicas de estadística descriptiva y Rho Spearman para determinar correlación o asociación. En los resultados se observó a la prueba de hipótesis, con una correlación positiva y moderada (0,525), en conclusión, si existe una relación significativa con otras variables.

La definición teórica de la Motivación Laboral, hace referencia al desarrollo por el que los ánimos de un individuo se potencian, mantienen y orientan hacia el logro de una misión. (Citado por Robbins). Por otro lado, es el nivel en el que la gente hace sus acciones a un prominente nivel de reflexión, afirman el deber de hacer estas acciones de forma facultativa (Citado por Ryan y Deci). Esto nos muestra que la motivación surge cuando el entorno o la persona misma influyen en su comportamiento. Por su parte, Robbins y Coulter (2012) que es un instrumento necesario y se ve reflejado en el desempeño de los colaboradores, ya que estos realizan sus quehaceres diarios con una actitud positiva y esto repercutirá en el crecimiento de la organización (Citado por Robbins y Judge). Con respecto a la motivación existen las siguientes teorías, por lo que podemos mencionar a: Teoría de la necesidad de Maslow (1991), explico su teoría de la jerarquía de las pretensiones en el que sugiere que la gente buscan agrandar sus pretensiones desde las más simples como las pretensiones biológicas hasta las más altas como la necesidad de autorrealizarse en el tema educativo como en el tema laboral, con la seguridad de tener una seguridad tanto económica como intelectual y popular (Citado por Fulao y Carlos). Teoría de los dos factores de Herzberg (1967) en su aporte indica, a la motivación como la consecuencia bajo el poder de dos causantes que son: elementos de motivación y elementos de higiene. Los elementos de motivación estos se refieren a las metas alcanzadas, congratulaciones, deber, estímulos, cuando estos se desarrollan enaltecen la satisfacción del trabajador y elementos de higiene se refieren a los honorarios, infraestructura, vínculos, status, entorno laboral, cuando estas fracasan o son inapropiados, provocan insatisfacción en los colaboradores (Citado por Robbins). Igualmente, en su Teoría de las necesidades de McClelland (1961) Asegura que la motivación se debe a indagación de satisfacción de tres necesidades: La necesidad de logro: refiere a alcanzar los retos, metas trazadas, crecimiento de uno mismo. La necesidad de poder: refiere a

lograr controlar a los demás a tu antojo, decidir por otras personas, agredirse constantemente con los de tu alrededor. La necesidad de adhesión: hace referencia al deseo de entablar nuevas amistades, ser parte de nuevos grupos (Citado por Hernández, Z). De igual manera, La teoría X y Y propuesta por Mc Gregor, nos propone dos suposiciones acerca de la naturaleza humana: La teoría X: es una perspectiva negativa de las de la gente que piensa que los trabajadores tienen escasas ambiciones, se puede decir son personas haraganas a quienes les agrada trabajar lo menos viable, y se constituyen con poco además jamás descubren de las pretensiones del grupo, generalmente, esperan indicaciones para actuar, deben ser dirigidas por otro. La teoría Y: es una visión efectiva, a estas personas se piensa que les agrada el trabajo que hacen, asumen responsabilidades, son trabajadoras, les agradan los desafíos, siempre innovan en su trabajo, trabajan con la convicción de lograr sus desafíos de su historia personal y profesional, son de aquellas personas se sienten seguras en sí mismas, por ello concluimos, en que la importancia de esta teoría se basa en saber combinar ambas teorías, esto dependerá lo que pretendemos alcanzar como jefe (Citado por Robbins). Teoría del modelo E-R-C de Alderfer (1969), tiene como referencia a la teoría de Maslow, la diferencia que esta no se apoya en la priorización, por lo cual sintetiza su teoría en existencia, relación y crecimiento, con respecto a las necesidades de existencia refiere a lo fisiológico y la seguridad, asimismo, la necesidad de relación refiere a desarrollar nuevas amistades y aceptación en grupos y finalmente, la necesidad de crecimiento refiere a las aspiraciones de desarrollo personal. (Citado por Barrios). Por otro lado, la Teoría de la Autodeterminación (SDT), estimula la comprensión de motivación y la personalidad, se basa en estudios empíricos, su aporte es que nos empuja a conocer el desarrollo de nuestra personalidad y como regular conducta frente a episodios de nuestro día a día. Por lo tanto, podemos decir, que nuestras necesidades innatas afectan directamente a nuestro desarrollo personal, muchas veces estos acontecimientos favorecen a las motivaciones intrínsecas. Asimismo, esta teoría se basa en otra teoría conocida como evaluación cognitiva, en esta se explica que las retribuciones extrínsecas ayudan a reducir los intereses intrínsecos, con ello se demuestra que los seres humanos actúan de forma eficiente si se desarrollan saludablemente. En esta teoría nos aporta otros tipos de necesidades como: competencia, autonomía, correspondencia (Citado por Ryan y Deci). Dentro de las dimensiones podemos nombrar al creador Gagné et al. (2010) elabora un instrumento que busca investigar la razón de la gente hacia el trabajo; además, es adaptada al español en el año 2012 por los mismos autores, tomando como referencia a la teoría de

la autodeterminación para su creación, por lo tanto, se consideraron 3 dimensiones que se detallan a continuación:

Dimensión (1): Motivación controlada, dentro de esta tenemos la posibilidad de nombrar la regulación externa, se trata de hacer ocupaciones con el propósito de adquirir una retribución o evadir una sanción; ósea, el sujeto ejecuta una acción por un interés en especial y que no está relacionada a un impulso de adentro y regulación introyectada aquí el sujeto se atrae por arriesgarse a realizar una acción, intentando encontrar desentenderse de responsabilidades en caso no cumpliera con lo solicitado por otros, es decir, acostumbra accionar por no fallarle a sus principios y contemplar pretensiones de otros.

Dimensión (2): Motivación autónoma: dentro de esta poseemos a: la regulación identificada que se indica efectuar acciones u ocupaciones porque el sujeto se identifica con el valor de esa acción y además porque lo considera considerable para su avance. De igual modo, relata a la razón intrínseca donde significa que el sujeto se atrae por llevar a cabo ocupaciones o acciones atractivas por su cuenta, pareciéndole interesante hacer estas acciones.

Dimensión (3): Amotivación, o también conocido como la desmotivación, se refiere a que la persona muestra sepa de la razón para hacer alguna labor o actividad cierta. Además, tenemos los conceptos teóricos del compromiso organizacional de los siguientes autores como: Meller y Allen (1991) definieron como una circunstancia psicológica que describe la relación de una persona con su organización, por lo cual le es difícil tomar la decisión como la de abandonar su puesto o continuar.

A continuación, podemos mencionar a Steers (1977) refiere al compromiso "... la energía concerniente al reconocimiento y involucrimiento de un colaborador con su institución" con lo antes mencionado, se busca demostrar que si existen colaboradores involucrados con las necesidades de su institución y con disponibilidad de seguir siendo parte del equipo (Citado por Chiavenato y González). De igual modo, Robbins y Judge (2009) definen como el grado en que un colaborador reconozca a su institución y participe voluntariamente, involucrándose en las necesidades que presente y desee mantener su vinculación por mucho tiempo con ella. Con lo mencionado anteriormente podemos indicar que las organizaciones, presentan metas y responsabilidad, por tal motivo, deben de desarrollar herramientas y estrategias para mantener a sus colaboradores y promover el compromiso de ellos. Dentro de sus Teorías tenemos las siguientes: La teoría de Becker

(1960) indica que cuando un colaborador se compromete con su institución, este se esforzará por realizar lo mejor de su trabajo solo con el fin de mañana más adelante sacar provecho y contar con una pensión o jubilación es entonces cuando el colaborador asegura su permanencia en la institución (Citado por Hernández, Z). Continuando, también podemos mencionar a De Frutos, Ruiz y San Martín (1998) ellos manifiestan que para alcanzar un compromiso organizacional, el colaborador se establece rutinas rigurosas esto hace crecer la responsabilidad y que las ejecuciones de tareas se cumplan en tiempos cortos, esto es voluntario como el colaborador lo establece la ejecución de sus tareas. De igual modo, Claire (2003) y Zavaleta (2005) en su aporte sobre el compromiso organizacional indican que dentro de una institución debe existir la socialización entre los trabajadores y se deben desarrollar los valores para un adecuado ambiente laboral. Cabe nombrar a sus Dimensiones del Compromiso Organizacional, Según Allen y Meyer, 1996 propusieron lo siguientes:

Dimensión (1): Compromiso afectivo (deseo) se refiere al vínculo afectivo que se desarrollan entre los colaboradores y la institución por el adecuado ambiente laboral que le brinda, la confianza, el valor a su trabajo o porque cumplen con sus expectativas; todo esto hace que su estadía sea agradable.

Dimensión (2): Compromiso de continuación (necesidad) El colaborador evalúa los beneficios que le brinda la institución y al hacer su cambio deberá iniciar nuevamente con nuevos compañeros de trabajo, la distancia y los honorarios además debe evaluar también que otras opciones le ofrecen ya que ellos tienen responsabilidades que responder a nivel personal (familia, estudios, viajes, tarjetas de crédito).

Dimensión (3): Compromiso normativo (deber) aquí va a aflorar lo que es la lealtad hacia la organización (sentido moral), esta se desarrolla de acuerdo a lo que ha percibido o recibe el trabajador por parte de la institución, si este le brinda ciertas comodidades y apoya a su crecimiento profesional, por ende el colaborador desarrollará un comportamiento de lealtad. De igual modo, muestra los próximos indicadores: identificación con la organización, involucramiento con la organización, percepción de elecciones, inversiones en la organización, lealtad y sentido de la obligación.

Ante lo expuesto anteriormente se plantea el problema general ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019? considerando los siguientes

problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019?, ¿Cómo es la relación entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el compromiso normativo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019? Dentro de ello el Objetivo general Establecer la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019. Siendo los Objetivo específicos, Determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019, Determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019, Determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso normativo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019.

De tal modo, en la Justificación Teórica, en la realidad todo personal sea profesional, técnico o administrativo que trabajan para el área de salud, enfrentan obstáculos a diario que derivan de los pacientes, por lo cual es importante que el personal conozca sus motivaciones laborales y compromiso organizacionales para que su permanencia en la organización sea cómoda, productiva, realicen un buen trabajo de calidad para con la atención de los pacientes, y ambos logren sus objetivos. Es por ello que todo centro de salud debe de contar con personal calificado, pero no solo nos debemos fijarnos en los títulos de profesional o técnico, sino también un personal dedicado a la atención de pacientes debe tener vocación y gestos de servicio hacia los demás, de acuerdo con la realidad, la verdad revela lo opuesto en relación a las reacciones de los colaboradores, ausentismo del personal por tal motivo el paciente que busca atención se incomoda porque no hay capacidad para atender a más personas y esto se da a conocer cuando recepcionamos las quejas y/o reclamos del paciente. El presente trabajo se justifica, porque servirá como una herramienta para identificar los posibles causas o problemas latentes dentro de las instituciones y así buscar y gestionar soluciones en bien de la organización y sobre todo de los pacientes que acuden en busca de una solución a sus dolencias. En relación a su valor teórico, ayudara para el saber de conceptos y manejo de teorías importantes al tema difundiendo los resultados de esta exploración al personal,

autoridades, directivos y hacer más fuerte el objetivo de la exploración consiguiendo más grande identificación de cada personal de salud por su institución y esta exploración ayuda de ejemplo para ser aplicada en los otros establecimientos de la jurisdicción. Independientemente de los resultados que se consiguieron, esto ayudara a que los administradores a cargo de los Centros de Salud de Lima Metropolitana, tomen las medidas correctivas y se busque un nuevo planteo hacia los inconvenientes sobre su personal ofreciendo superiores provecho, capacitaciones y utilidades y de esta forma el plantel se sienta satisfecho y por lo tanto puesto en compromiso con la institución.

Se muestra una Hipótesis general: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019? Ahora mencionaremos las Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana, Lima, 2019; Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019; Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso normativo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo

En la presente investigación se desarrolla el tipo básica que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

Asimismo la investigación es de enfoque cuantitativo, La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos. (Hernández, et. al., 2014)

Método

El método que se utilizó fue el hipotético-deductivo, el cual procede de una verdad general hasta llegar al conocimiento de verdades particulares o específicas. Lo típico del método deductivo es la argumentación deductiva, que se compone de dos premisas, una universal y

la otra particular, de donde se deduce una conclusión obtenida por la referencia de la premisa universal a la particular. (Hernández, et. al., 2014).

Nivel

Según la profundidad de la investigación es descriptivo; cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones, sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales, estos son relatados objetivamente tal y como es. (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013)

Diseño

Según Hernández, et al. (2014) el diseño de la investigación es correlacional que es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables, no experimental, porque no existe manipulación deliberada de las variables. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Se representa de la siguiente manera:

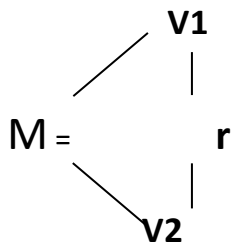


Figura 1: Esquema de diseño de investigación

Interpretación del diagrama:

M: Muestra de estudio

V1: Compromiso organizacional

V2: Motivación Laboral

r: Coeficiente de correlación entre variables

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1 Variables

Variable 1: Compromiso organizacional

Definición conceptual: Definen como el grado en que un colaborador reconozca a su institución y participe voluntariamente, involucrándose en las necesidades que presente y desee mantener su vinculación por mucho tiempo con ella. (Robbins y Judge 2009).

Definición operacional

La variable compromiso organizacional en la presente investigación trabaja con las siguientes dimensiones: Compromiso afectivo, Compromiso de continuación y Compromiso normativo, los cuales se evaluaron con los niveles: alto, medio y bajo.

Variable 2: Motivación laboral:

Definición conceptual: Es el nivel en el que la gente hace sus acciones a un prominente nivel de reflexión, afirman el deber de hacer estas acciones de forma facultativa (Ryan y Deci; 2000).

Definición operacional

La variable motivación laboral en la presente investigación trabaja con las siguientes dimensiones: Motivación controlada, Motivación autónoma y amotivación, los cuales se evaluaron con los niveles alto, medio y bajo.

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización del Compromiso Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Ordinal	Nivel y Rango
Compromiso afectivo (Deseo)	➤ Identificación	6,12,18 9, 14, 15	1: Total desacuerdo	
	➤ Involucramiento		2: Muy en desacuerdo	
Compromiso de continuación (necesidad)	➤ Percepción de alternativas	4, 5, 16 1, 3, 17	3: En desacuerdo	Alto 90 – 126
	➤ Inversiones		4: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Medio 54 – 89
Compromiso normativo (deber)	➤ Lealtad	13, 8, 2 7,10,11	5: De acuerdo	Bajo 18 – 53
	➤ Sentido de la obligación		6: Muy de acuerdo	
			7: Muy de acuerdo	

Tabla 2

Operacionalización de la Motivación Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Ordinal	Nivel y Rango
D1: Motivación controlada.	Realizar sus actividades con el propósito de recibir una recompensa o evitar una llamada de atención (Regulación externa).	3, 8, 9, 10, 14, 17 (Regulación externa).		
	Comprometerse a realizar una actividad para evitar el sentimiento de culpa por no cumplir con lo solicitado (Regulación introyectada).	1, 5, 7, 19 (Regulación introyectada).	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Levemente en desacuerdo	Buena: 91 - 127 Regular: 55 - 90 Mala: 19 - 54
D2: Motivación autónoma	Realizar una actividad por considerarla importante (Regulación identificada).	6, 12, 13 (Regulación identificada).	4: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 5: Levemente de acuerdo	
	Realizar una actividad por encontrarla interesante y agradable (Regulación intrínseca).	4, 11, 18 (Regulación intrínseca).	6: De acuerdo 7: Totalmente de acuerdo	
D3: Amotivación.	Cumplir con sus actividades sin interés de lograr sus metas	2, 15, 16		

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población: Es un grupo de individuos que cumplen con características similares que se desarrollan o se relacionan con el hecho o las variables investigadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Los individuos objeto de estudio va a estar conformada por todo el personal que laboran en los centros de salud de Lima Metropolitana; los cuales totalizan 122 participantes.

Muestra: La muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada. (Hernández, et. al., 2014). Por otro lado, por ser una cantidad mínima se tomará a toda la población de estudio como muestra.

Muestreo: El tipo de muestreo de la presente investigación es no probabilístico censal, esto debido a que si utilizamos toda la población no es necesario una fórmula o ecuación para obtener la cantidad deseada. Asimismo censal porque representa simultáneamente a nuestro universo, población y muestra.

Criterios de selección:

- Para la selección de la exhibe se considerarán los próximos criterios:
- Colaboradores de los dos sexos.
- Colaboradores que deseen formar parte voluntariamente en el estudio. Colaboradores que tengan bastante más de 3 meses haciendo un trabajo en la empresa

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: En el presente estudio para la recolección de datos se usó la encuesta, la cual es una técnica social que sirve para establecer e identificar las características de un hecho a estudiar mediante preguntas de un contexto cerrado, lo que permite investigar características esenciales o elementos que permiten medir las variables en cuestión. (Hernández, et. al., 2014)

Instrumento: El instrumento que se utilizó es el cuestionario para ambas variables, es un instrumento para medir y obtener datos sobre las variables a investigar (Hernández, Fernández, et al 2014), donde el instrumento de motivación laboral cuenta con 19 ítems e instrumento de compromiso organizacional consta de 18 ítems, ambos en escala de Likert.

Ficha Técnica del instrumento para medir la motivación laboral:

Nombre del instrumento: Cuestionario R-MAWS

Autor/es: Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morín y Maloni.

Adaptado por: Vega Capcha Sheyla

Lugar: Centros de Salud de Lima Metropolitana

Fecha de aplicación: Octubre - Noviembre 2019

Objetivo: Medir la motivación laboral

Administrado a: personal Profesional y no profesional de los Centros de Salud de Lima Metropolitana.

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Observación:

Consiste en un cuestionario de 19 ítems y 3 dimensiones, que evalúan las percepciones de los usuarios internos acerca de la motivación laboral con la institución. Se empleó la escala de respuesta de Likert, con puntuaciones que van del 1 al 7 para cada pregunta.

Ficha Técnica del instrumento para medir el compromiso organizacional:

Nombre del instrumento: Escala de compromiso organizacional

Autor/es: Mellen, Allen y Smith. Traducida por Loli y Cubas (2004)

Adaptado por: Vega Capcha Sheyla

Lugar: Centros de Salud de Lima Metropolitana

Fecha de aplicación: Octubre - Noviembre 2019

Objetivo: Medir el compromiso organizacional

Administrado a: personal Profesional y no profesional de los Centros de Salud de Lima Metropolitana.

Tiempo de aplicación: 20 minutos

Observación: Consiste en un cuestionario de 18 ítems y 3 dimensiones, que evalúan las percepciones de los usuarios internos acerca del compromiso organizacional con la institución. Se empleó la escala de respuesta de Likert, con puntuaciones que van del 1 al 7 para cada pregunta.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez: Hernández, et al (2014), “se define como el nivel el cual elemento tiene para obtener la verdad del hecho o fenómeno que pretende investigar”.

La validación en el presente estudio se hizo a través de juicio de expertos, evaluaron los instrumentos considerando los elementos de: pertinencia, relevancia y claridad, en consecuencia determinaron que era aplicable el instrumento evaluado.

Confiabilidad

Para hallar la confiabilidad, se desarrolló la prueba de Alfa de cronbach para ambas variables, obteniéndose lo siguiente:

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Compromiso organizacional.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	18

Según lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) el valor obtenido del coeficiente Alfa de Cronbach se categorizaría como de un excelente nivel de confiabilidad (0.905)

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Motivación laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	19

Citando nuevamente Hernández *et al.* (2014) el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido se categorizaría como de un buen nivel de confiabilidad (0.822)

2.5 Procedimiento

Para la realización de la investigación, se inició con la búsqueda bibliográfica, iniciando la construcción de instrumento para que sea aplicada a la población de estudio, previamente se solicitó la validez por juicio de expertos, una vez realizado este proceso se inició con la visita de los centros de salud de Lima Metropolitana con el fin de dar a conocer nuestro proyecto y el objetivo de la aplicación del instrumento, seguidamente se entrevistó a cada uno de los participantes con el fin de lograr su participación, asimismo, se les dio a conocer el conocimiento informado, al cual firmaron autorizando su participación. Luego

se entregó a los participantes las encuestas dándoles un aproximado de 20 minutos para que resuelvan, para el procesamiento de los datos se realizó la estadística descriptiva e inferenciales, donde los resultados que se extrajeron por medio del instrumento de recolección de información, fueron procesados a través del SPSS 25.0 en tablas descriptivas y estadística inferencial: se empleó la prueba correlativa de Spearman para las pruebas de hipótesis.

2.6. Método de análisis de datos

Behar estableció que “el propósito de análisis de datos es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos” (2000). El procesamiento de los datos obtenidos en esta investigación se realizó siguiendo el procedimiento:

1er paso: Categorización analítica de los datos: Se clasificaron y codificaron los datos para conseguir una interpretación de los hechos recogidos. Se procesó la información desde el banco de información para organizarla y seguir a su ordenamiento.

2do paso: Especificación de los datos: Mediante tablas de resumen de resultados, se concluyeron las situaciones que encajaban en las diferentes categorías.

3er paso: Examen e incorporación de los datos: Se relacionaron los datos obtenidos para los dos cambiantes, analizándose dada la naturaleza cualitativa de las cambiantes, con la prueba no paramétrica Rho de Spearman, para medir el nivel de correlación entre las cambiantes de estudio.

2.7. Aspectos éticos

Para dar inicio a la investigación se solicitó autorización de las autoridades para la aplicación del instrumento y para proseguir se hizo entrega del consentimiento informado a cada uno de los profesionales y técnicos a realizar la encuesta.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos.

Tabla 5

Descriptivos de la variable Compromiso organizacional y sus dimensiones.

		Recuento	% de N tablas
D1: Compromiso afectivo (deseo)	Bajo	21	17,2%
	Medio	93	76,2%
	Alto	8	6,6%
D2: Compromiso de continuación (necesidad)	Bajo	25	20,5%
	Medio	88	72,1%
	Alto	9	7,4%
D3: Compromiso normativo (deber)	Bajo	25	20,5%
	Medio	91	74,6%
	Alto	6	4,9%
Compromiso organizacional	Bajo	24	19,7%
	Medio	92	75,4%
	Alto	6	4,9%

En la variable Compromiso organizacional fue más que notorio que la predominancia de las frecuencias se ubicaron en la categoría ‘Medio’ con un 75.4%. En la dimensión 1 (Compromiso afectivo) se repitió esta tendencia, observando un 76.2% en ese mismo nivel. En la dimensión 2 (Compromiso de continuación) nuevamente se evidenció la misma tendencia, teniendo un 72.1%. Por último, en la dimensión 3. (Compromiso normativo), hubo el mismo comportamiento de los resultados, observando un 74.6% en ese mismo nivel. Tanto en las dimensiones como en la variable la segunda tendencia se orientó hacia el nivel Bajo en todas ellas.

Tabla 6

Descriptivos de la variable Motivación laboral y sus dimensiones.

		Recuento	% de N tablas
D1: Motivación controlada	Mala	15	12,3%
	Regular	101	82,8%
	Buena	6	4,9%
D2: Motivación autónoma	Mala	19	15,6%
	Regular	81	66,4%
	Buena	22	18,0%
D3: Amotivación	Mala	40	32,8%
	Regular	80	65,6%
	Buena	2	1,6%
Motivación laboral	Mala	14	11,5%
	Regular	103	84,4%
	Buena	5	4,1%

Para el caso de la variable Motivación laboral el nivel más elevado fue ‘Regular’ con un 84.4% con tendencia hacia ‘Mala’. En la dimensión 1 (Motivación controlada) también se observó que el nivel más frecuente fue el ‘Regular’ con un 82.8%. En la dimensión 2 (Motivación autónoma) nuevamente fue la misma categoría la que dominó, sin embargo, hubo una diferencia con la dimensión 1, debido a que la segunda frecuencia más dominante fue ‘Buena’. Finalmente, para la dimensión 3 (Amotivación), el mismo nivel fue dominante otra vez, con un 65.6%, teniendo como segundo nivel a ‘Mala’.

3.2. Resultados inferenciales.

Antes de la prueba de contraste se propusieron las hipótesis siguientes:

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

H0: No existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

Hipótesis específica 1:

H1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

H0: No existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

H0: No existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

Hipótesis específica 3:

H1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso normativo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

H1: No existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso normativo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

Prueba de análisis:

Se empleó la prueba correlativa Rho Spearman ($\alpha = 0.05$) con una confianza de 95%.

Regla de decisión:

Si: La significancia que se obtenga (p) es menor que 0.05 \rightarrow No se rechaza la Hipótesis nula, consecuentemente, se indica que el contraste no es significativo.

Tabla 7

Prueba de correlación de Rho Spearman para el Compromiso organizacional y la Motivación laboral, y sus dimensiones de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

		D1: Compromiso afectivo (deseo)	D2: Compromiso de continuación (necesidad)	D3: Compromiso normativo (deber)	Compromiso organizacional	Motivación laboral
D1: Compromiso afectivo (deseo)	Coefficiente de correlación	1,000	,705**	,695**	,816**	,309**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,001
	N	122	122	122	122	122
D2: Compromiso de continuación (necesidad)	Coefficiente de correlación	,705**	1,000	,703**	,817**	,166
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,068
	N	122	122	122	122	122
D3: Compromiso normativo (deber)	Coefficiente de correlación	,695**	,703**	1,000	,875**	,242**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,007
	N	122	122	122	122	122
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,816**	,817**	,875**	1,000	,249**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,006
	N	122	122	122	122	122
Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,309**	,166	,242**	,249**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	,068	,007	,006	.
	N	122	122	122	122	122

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

Se observa que, en tres de los cuatro contrastes hubo significación. Observando que el valor de la significancia obtenida fue menor que la propuesta ($p < 0.05$), siendo suficiente evidencia para rechazar las hipótesis nulas para los casos de todos los contrastes excepto al segundo contraste específico, teniendo que anotar lo siguiente:

Hipótesis general: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima

Metropolitana. Lima 2019, observando que la relación fue positiva y de nivel bajo ($r = -0.249$; $p=0.006<0.05$), indicando que, a mayor motivación laboral, el compromiso laboral aumenta en estas personas.

Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019, viendo que la relación fue positiva y de nivel bajo ($r = -0.309$, $p=0.001<0.05$), indicando que, a mayor compromiso afectivo, la motivación laboral se incrementa.

Hipótesis específica 2: No existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso normativo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019, viendo que la relación fue positiva, y de nivel bajo ($r = -0.242$, $p=0.007<0.05$), indicando que a mayor compromiso normativo entonces mayor motivación laboral en este personal.

IV. Discusión

En los resultados descriptivos de la variable compromiso organizacional se vio que en todos los resultados hubo una clara tendencia hacia el nivel medio, seguida del nivel bajo en todas las dimensiones analizadas. Este resultado está claramente definido hacia una tendencia negativa, lo que es preocupante para la gestión, aunque real, si se compara con la realidad objetivamente observada, puesto que el personal tiene un rol importantísimo en el ámbito de salud y forma parte elemental de los resultados organizacionales (Lozano-Quintanilla y Segovia-Romo, 2019), Añadiendo que este personal debería adoptar patrones de compromiso en base con lo estipulado por los líderes de las entidades, con la salvedad de que los modelos de líder que se tienen en estas organizaciones públicas deberían ser los más idóneos, pudiendo desarrollar estrategias de selección mucho más efectivas, tal como lo sugirieron (Miedaner, Kuntz, Enke, Roth & Nitzsche, 2018), pues los nexos y vínculos entre los actores que fortalecen las instituciones debe ser dinámicos, y producto de esa

interacción se obtiene como resultado al afianzamiento del compromiso en la organización (Aldana, Tafur & Leal, 2018). Mientras esto no se desarrolle en esta secuencia, se tendrá debilidades en el compromiso de los usuarios internos o trabajadores de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Por otra parte, para el caso de la variable motivación laboral, se observó la misma tendencia, predominando los niveles Regular con una clarísima tendencia hacia el nivel “Mala”, distinguiéndose la misma predisposición que la variable Compromiso organizacional, lo que definitivamente ya es un indicador de una probable relación, a pesar que aún en esta fase no se había realizado la prueba de correlación. Al respecto, Zahoor, Muhammad & Ali (2019), indicaron que los factores que involucran algún nivel de influencia sobre la motivación, y, aunque destacaron los externos, quedó claro que la motivación interna, al ser inherente a la persona, es muchísima más compleja de analizarla, por otra parte, dando un enfoque de asertividad, Deressa & Zeru (2019) señalaron que existen muchos efectos ligados con la motivación laboral destacando el buen espíritu de equipo, la satisfacción del paciente, el apego laboral y la satisfacción final del trabajador con las labores que realiza. Situación que debería analizarse con mayor prontitud en estas instituciones debido al riesgo de acrecentar la crisis en las gerencias de salud pública, bajo la rectoría del Minsa.

Puntualizando en los contrastes de hipótesis, se indicó que hubo relación significativa, directa, aunque baja ($r = 0.249$) entre el compromiso organizacional y la motivación laboral de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana, consecuencia que es consistente con lo determinado previamente en las tendencias de frecuencias descritas en los resultados descriptivos y coincidente con lo determinado por Lepistö, Alanen, Aalto, Järvinen, Leino, Mattila & Kaunonen (2018), Cherian, Alkhatib & Aggarwal (2018) y Trofimov, Bondar, Trofimova, Miliutina, Riabchych (2017), entre otros autores, teniendo relación directa con cada una de las variables que se cruzaron, en donde al menos había una de las dos variables. Esto revela que la motivación es una de las variables más importantes en el proceso de fortalecimiento de las competencias del personal y que sin embargo se le confina a una condición del trabajador en lugar de una

variable a manipular dentro del abanico de otras más que, de manera sinérgica, participan en el proceso de impulso de las actuaciones de los trabajadores. Con esto queda demostrado también que el compromiso se liga a la motivación y que quepa alta probabilidad de tener efectos de cambio en el compromiso si se manejara correctamente la motivación del personal, teniendo en cuenta las distintas dimensiones de la misma. En todo caso, queda la apertura para nuevas pesquisas en este mismo rubro, pudiendo explorar la ejecución de trabajos de tipo causal preferentemente.

En la primera hipótesis específica quedó demostrado que hubo relación significativa, directa y baja ($r = 0.309$) entre el compromiso afectivo y la motivación laboral de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Observándose que el valor del coeficiente de correlación fue superior al obtenido en el contraste general, previamente descrito en el párrafo anterior, no obstante, aun se encuentra en la categorización de Baja, por lo tanto, es de suponer que el contraste no es determinante en la asociación, sino que, hay alta probabilidad de la interacción de otros factores, aunque que no fueron motivo de análisis de esta tesis, es innegable su sinergia en esta relación. En esa perspectiva, Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla & Roza (2018), enfatizaron la gran relevancia que tiene el compromiso afectivo en el establecimiento de los nexos de los empleados con los objetivos misionales de la entidad, y con el apego se va generando un vínculo que lleva hacia la mimetización trabajador – entidad, lo que coincidió casi a cabalidad con lo señalado por Baljoon, Banjar & Banakhar (2018). Finalmente, respecto al compromiso afectivo, ya hay suficiente información como para iniciar programas o condiciones que potencialicen este tipo de compromiso en los trabajadores, teniendo en cuenta la gran ventaja que se obtiene después de incentivar y afianzar estos vínculos afectivos.

En la segunda hipótesis específica se encontró que no hubo relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Este resultado es interesante debido a que, siendo un compromiso que explica un condicionamiento que refleja temor a la incertidumbre

laboral (Allen & Meyer, 1996), no se cumpliría en el caso de estos trabajadores de entidades prestadoras de salud. Lejos de interpretarse como un resultado adverso, para efectos de explicación de esta tesis, se optará por una perspectiva propositiva y asertiva, en la medida que permite visualizar que estos trabajadores no están condicionados a mantener su trabajo por temor a quedarse sin él, sino que tendrían otro tipo de compromiso, que se interpretaría más como una motivación intrínseca, la misma que es propia de este tipo de profesionales de la salud, quienes tienen un alto sentido de vocación de servicio y alto compromiso social, el mismo que fue descrito también por Lepistö, Alanen, Aalto, Järvinen, Leino, Mattila & Kaunonen (2018) y por Cherian, Alkhatib & Aggarwal (2018) cuando explicaron la relación del compromiso con la satisfacción laboral, justamente en escenarios homólogos a los usados para este trabajo de investigación.

Finalmente, en el último contraste, se demostró que hubo relación significativa, directa y baja ($r = 0.242$) entre el compromiso normativo y la motivación laboral de los usuarios internos de estos mismos Centros de Salud de Lima Metropolitana, lo que es consistente con la realidad observada y también con los resultados de los contrastes anteriormente descritos en este capítulo. Por el lado de la realidad observada, se debe anotar que en efecto, las normativas y directivas constituyen un pilar importante en el quehacer cotidiano en el sector salud, razón por la cual, desde el Ministerio de salud se emiten resoluciones ministeriales que determinan no solo a las políticas nacionales en salud sino los procedimientos y protocolos de actuación para cada servicio y programa de salud, por lo tanto, desde que el personal de salud ingresa a laborar en este sector, son conscientes que no solo tienen un deber con la salud de la población sino con su propia entidad (Gouldner, 1960), teniendo que velar por la gestión y el desarrollo institucional como parte del compromiso que han asumido. Yendo hacia el resultado *per se*, Berberoglu (2018) retrata el contexto en el cual se obtuvo este resultado, indicando que, como parte del mantenimiento del clima organizacional, el compromiso normativo se erige como el principio que fundamenta, en primer lugar, la convivencia entre el personal y, en segundo

lugar, el funcionamiento de la entidad como parte del engranaje misional del gobierno con respecto a la comunidad.

V. Conclusiones.

Primera: Se demostró que hubo relación significativa, directa y baja ($r = 0.249$) entre el compromiso organizacional y la motivación laboral de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

Segunda: Existe relación significativa ($r = 0.309$) entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

Tercera: No existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

Cuarta: Se demostró que hubo relación significativa, directa y baja ($r = 0.242$) entre compromiso normativo y la motivación laboral de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.

VI. Recomendaciones

- Primera:** A los gestores del ministerio de salud (Minsa) se recomienda tener en cuenta que las metas que se deben cumplir en las entidades prestadoras de salud no solamente deben vincularse con aquellas normadas como parte del cumplimiento anual de metas, sino que deben preocuparse por cumplir las metas de cumplimiento respecto a las habilidades blandas del personal, para reforzar el compromiso institucional.
- Segunda:** A los gestores de los Centros de salud evaluados se recomienda que su supervisión no solamente se ciña en base a los indicadores dirigidos por el Minsa sino que también se den un tiempo para escuchar a los trabajadores, pudiendo otorgar una tribuna de interacción para una mejor gestión.
- Tercera:** Al personal de los Centros de salud se recomienda aperturarse hacia la comprensión de nuevos paradigmas en el manejo de la gestión y gerencia en salud, debiendo comprender que no todo es trabajo, sino que deberían generarse mayores espacios de interacción humana para la consolidación de un mejor clima institucional.
- Cuarta:** A los investigadores en salud se recomienda ampliar las pesquisas en esta temática, pudiendo profundizar en el compromiso afectivo y factores de la motivación en estos trabajadores, que son distintos al de otros sectores ejecutivos del gobierno.

Referencias

- Abanto, S. D. C. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2881>
- Aldana, E. E., Tafur, J., & Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla-Colombia. *Revista Espacios*, 39(11). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n11/18391113.html>
- Almutairi, D. O. (2016). Los efectos mediadores del compromiso organizacional en la relación entre el estilo de liderazgo transformacional y el desempeño laboral. *Revista Internacional de Negocios y Gestión*, 11 (1), 231. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/01db/08ae14514dd034fb48786d891e43edf83cba.pdf>
- Álvarez, R. A. (2018). Compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”-Lima, 2017. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14712>
- Avellaneda, D. J. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un Centro de Salud. San Juan de Miraflores 2017. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14348?show=full>
- Bahrami, M. A., Barati, O., Ghoroghchian, M. S., Montazer-alfaraj, R. & Ezzatabadi, M. R. (2016). Papel del clima organizacional en el compromiso organizacional: el caso de los hospitales docentes. *Osong salud pública y perspectivas de investigación*, 7 (2), 96-100. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210909915300850>
- Baird, K. M., Tung, A. & Yu, Y. (2019). Compromiso organizacional de los empleados y desempeño hospitalario. *Revisión de la gestión de la atención médica*, 44 (3), 206-215. Recuperado de

https://journals.lww.com/hcmrjournal/Abstract/2019/07000/Employee_organizational_commitment_and_hospital.3.aspx

- Baljoon, R.A., Banjar, H. E. & Banakhar, M. A. (2018). Motivación laboral de las enfermeras y los factores que la afectan: una revisión del alcance. *Revista Internacional de Enfermería y Prácticas Clínicas*, 2018. Recuperado de <https://www.graphyonline.com/archives/IJNCP/2018/IJNCP-277/#headerCitation>
- Barra, T. C. (2017). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8785>
- Barrios, J. (2018). *Origen, concepto y teorías sobre Motivación Laboral*. Recuperado de <https://www.emprendices.co/origen-concepto-y-teorias-sobre-motivacion-laboral/>
- Behar Rivero (2008) Metodología de la investigación. A. Rubeira pág. 40 ISBN 978-959-212-783-7
- Berberoglu, A. (2018). Impacto del clima organizacional en el compromiso organizacional y el desempeño organizacional percibido: evidencia empírica de hospitales públicos. *BMC health services research*, 18 (1), 399. Recuperado de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Cáceres, G. M. G., Rosas, E. M., & Elias, A. E. (2018). *Estímulos organizacionales y su influencia en el compromiso laboral de los trabajadores del Policlínico Manuel Manrique Nevado, Essalud, Lambayeque 2017*. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3323>
- Carreón, J., Hernández, J., Bustos, J. M. & García, C. (2017). Confiabilidad y validez de un instrumento que mide el compromiso de trabajadoras sociales en instituciones de asistencia sanitaria. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*, (26), 69-86. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2017.26.59972>

- Casanova, M. E. (2017). *Compromiso organizacional en los trabajadores nombrados del Hospital Leoncio Prado Huamachuco, 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16833>
- Castro, S. C., & Meléndez, C. M. (2019). *Inteligencia emocional y motivación laboral en personal de Salud de la Central de Esterilización del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima - 2017*. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2937>
- Chang, C. S. (2015). Efectos moderadores del apoyo organizacional de las enfermeras sobre la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. *Revista occidental de investigación en enfermería*, 37 (6), 724-745. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0193945914530047>
- Cherian, S., Alkhatib, AJ y Aggarwal, M. (2018). Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital de Dubai. *Revista de Avances en Ciencias Sociales y Humanidades*, 4 (1), 36373-36400. Recuperado de <https://doi.org/10.15520/jassh41276>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. Novena Edición. México Editorial Mc Graw Hill*.
- Chiavenato, I., & González, E. A. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (No. HD58. 7. C45 2009.). México DF: McGraw-Hill. Recuperado de https://biblioteca.uazuay.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=81171
- Coronado, M., & Araceli, E. (2016). *Compromiso organizacional y puesto de trabajo del personal de enfermería de consultorios externos del Hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson, 2016*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7242>
- Deressa, AT & Zeru, G. (2019). Motivación laboral y sus efectos en el desempeño organizacional: el caso de las enfermeras en los hospitales públicos y privados de Hawassa: enfoque de estudio de método mixto. *Notas de investigación de*

BMC , 12 (1), 213. Recuperado de <https://bmcrenotes.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13104-019-4255-7>

De la Cruz, A. E. (2018). *Propuesta para la mejora del compromiso organizacional según la teoría de Meyer y Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de Ate, 2018*. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1382>

Diab, S. Mm & Ajlouni, M. T. (2015). La influencia de la capacitación en el desempeño de los empleados, el compromiso organizacional y la calidad de los servicios médicos en los hospitales privados jordanos. *Revista Internacional de Negocios y Gestión* , 10 (2), 117. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v10n2p117>

Fierro-Moreno, E., Nava-Tapia, D., López, S., & García, C. (2018). Confiabilidad y validez de un instrumento que mide el compromiso organizacional en un centro de salud comunitaria. *Tlatemoani*, (diciembre). Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/29/instrumento-compromiso-organizacional.html>

Fulao, G., & Carlos, J. (2010). Las claves de una organización eficiente. Diseño y comportamiento. *Editorial Biblos, Buenos Aires*.

Gabrani, A., Hoxha, A., Gabrani, J., Petrela, E., Zaimi, E. & Avdullari, E. (2016). Compromiso organizacional percibido y satisfacción laboral entre enfermeras en hospitales públicos albaneses: un estudio transversal. *International Journal of Healthcare Management* , 9 (2), 110-118. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1179/2047971915Y.0000000019>

Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2010). The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages. Canadá. Recuperado

Guzmán López, M. L. (2018). *Correlación entre la percepción del servicio ofrecido y motivación laboral en el personal asistencial del área de consultorio externo del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo-ESSALUD-Arequipa, 2018*. Recuperado de <http://54.213.100.250/handle/UCSP/15670>

- Halanocca, S. E., Palomino, L. A., & Rupay, K. E. (2019). *La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud*. Recuperado de <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/ESAN/1782>
- Hernández, Z. T. (2014). *Teoría General de la Administración, 2a*. México: Grupo Editorial Patria.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación. 5ta Edición. Mac Graw Hill*.
- Håvold, J. I. & Håvold, O. K. (2019). Poder, confianza y motivación en hospitales. *Liderazgo en servicios de salud*, 32 (2), 195-211. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHS-03-2018-0023/full/html>
- Hermawan, A. M., Putra, B. A. & Arif, M. (2019). El efecto de la motivación laboral, la disciplina laboral y la cultura organizativa sobre el desempeño de los empleados en la tienda Indomaret en Surabaya del Sur. En *Proceed of World Conference* (Vol. 1, No. 2, pp. 232-241). Recuperado de <http://proceedings.worldconference.id/index.php/prd/article/view/145>
- Hilda, M., & Aguirre, G. (2018). *Grado de motivación por el trabajo y su relación con el desempeño laboral en enfermeras servicios de medicina*. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2506>
- Kaoje, A. U., Magaji, B. A., Raji, M. O., Oladigbolu, R. A., Mohammed, M. B., Sani, M. & Yahya, Z. B. (2019). Predictores de motivación laboral entre médicos y enfermeras en un hospital terciario en Sokoto, Nigeria. *Revista internacional de medicina comunitaria y salud pública*, 6 (4), 1385-1392. Recuperado de <https://www.ijcmph.com/index.php/ijcmph/article/view/4246>
- Lévano, M. I. (2019). *Motivación relacionada a calidad laboral en profesionales de la salud del Hospital San José-Chincha, 2016*. Recuperado de <http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6982>
- Lepistö, S., Alanen, S., Aalto, P., Järvinen, P., Leino, K., Mattila, E. & Kaunonen, M. (2018). Compromiso laboral de profesionales sanitarios en hospitales universitarios

- finlandeses. *Revista escandinava de ciencias del cuidado*, 32 (2), 979-986.
Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/scs.12538>
- Linares, J. S. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9005>
- Llagas, M. G. (2017). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2015*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8660?show=full>
- Lozano-Quintanilla, S. & Segovia-Romo, A. (2019). Elementos determinantes del compromiso organizacional en un hospital universitario de tercer nivel de atención (Determinants of organizational commitment in a third level university hospital). *Innovaciones de Negocios*, 15(29). Recuperado de <http://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/290/259>
- Miedaner, F., Kuntz, L., Enke, C., Roth, B. & Nitzsche, A. (2018). Explorando el impacto diferencial de los factores individuales y organizacionales en el compromiso organizacional de los médicos y enfermeras. *BMC health services research*, 18 (1), 180. Alemania. Recuperado de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-2977-1>
- Navarro-Abal, Y., López-López, M. J., & Climent-Rodríguez, J. A. (2018). Engagement (compromiso), resiliencia y empatía en auxiliares de enfermería. *Enfermería Clínica*, 28(2), 103-110. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862117301468>
- Ñaupá, S. I., & Arística, S. (2019). *Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019*. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2065>
- Ñaupás, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica.
- Onuoha, P., Stephen, A., Bernard, P., Corban, A., Mahabir, M. & Israel-Richardson, D. (2017). Factores que contribuyen a la motivación laboral y la satisfacción laboral

entre las enfermeras del hospital en Trinidad y Tobago. *Int J Health Sci Res* , 7 (1), 208-17. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Philip_Onuoha/publication/319357910_Factors_that_Contribute_to_Work_Motivation_and_Job_Satisfaction_among_Hospital_Nurses_in_Trinidad_and_Tobago/links/59a6fc28aca272895c169baa/Factors-that-Contribute-to-Work-Motivation-and-Job-Satisfaction-among-Hospital-Nurses-in-Trinidad-and-Tobago.pdf

Oyague, D. Y. (2018). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20859>

Portilla, R. (2017). *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental*. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621718>

Ramírez, D. P. (2016). *Motivación y compromiso de los nutricionistas del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Lima 2015*. Recuperado de <http://181.224.246.201/handle/UCV/18269>

Rengifo, J. L., & Maldonado, L. (2018). *Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital Base II de la Red Asistencial ESSALUD–Tarapoto*. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1398>

Rivera, D. A., Hernández, J. D., Santos, F., Oreste, J., Bonilla, N. J., & Rozo, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista espavios* 39 (16). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2168>

Robbins, S. P. (2015). *Administración*. (12ª ed.). Pearson educación.

Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2013). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. (8ª ed.). Pearson Educación.

Robbins, S. & Judge, T. (2009) Comportamiento organizacional. *Decimotercera edición*, Pearson Educación, México, ISBN: 978-607-442-098-2

- Rojas, O. C. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29757>
- Román, L. (2017). *Relación de la motivación bifactorial con el compromiso organizacional del personal administrativo de la dirección de salud Apurímac II, Andahuaylas, región de Apurímac-2017*. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/297>
- Ryan, R., & Deci, E. L. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. Recuperado de https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SpanishAmPsych.pdf
- Ryu, K. & Kim, JK (2016). Un estudio sobre las relaciones entre resiliencia, estrés, agotamiento y compromiso organizacional de las enfermeras del hospital. *The Journal of the Korea Contents Association*, 16 (7), 439-450.1 trabajo percibido que interfiere en la vida familiar y la vida familiar percibida que interfiere. <http://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201624557928763.page>
- Samanez, M., Stephani, H., & Placencia, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-58X2017000400008&script=sci_arttext
- Sánchez, R. D. P. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/233>
- Talli, R. (2019). *The Influence of Motivation and Domicile Distance on Staff Performance of Dental and Oral Hospital Hasanuddin University (RSGM UNHAS)*. Recuperado de https://www.easpublisher.com/media/articles/EASJEHL_210_642-650_c.pdf

- Trofimov, A., Bondar, I., Trofimova, D., Miliutina, K., y Riabchych, I. (2017). Factores de compromiso organizacional: papel del compromiso laboral de los empleados. *Revista Espacios*, 38 (24). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n24/17382418.html>
- Valdivia, M. S. S. (2018). Estudio de la motivación laboral en el personal del Centro de Salud la Esperanza 2018. *Revista Médica*, (2).
- Vásquez, M. T. I (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del policlínico chincha-RAR-EsSalud-LIMA -2016*.
- Weldegebriel, Z., Ejigu, Y., Weldegebreal, F. & Woldie, M. (2016). Motivación de los trabajadores de la salud y factores asociados en hospitales públicos de West Amhara, Noroeste de Etiopía. *Preferencia y adherencia del paciente*, 10, 159. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4760664/>
- Zahoor, H., Muhammad, G. & Ali, M. (2019, febrero). Impacto de la capacitación y el desarrollo en el desempeño y la motivación del personal de enfermería y técnico: un caso del sector de atención secundaria de salud en el hospital Shamsi de Karachi. En *Conference Book* (p. 21). Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=EmSTDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA21&dq=work+motivation+in+hospitals&ots=C8hvZIf5nj&sig=leEEaXqSu_IDeims ho-WM0If8Hg
- Zanabria, S. (2018). *Factores de la motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Antonio de Moquegua, año 2018*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27192>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: MOTIVACION LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LOS CENTROS DE SALUD DE LIMA METROPOLITANA. LIMA, 2019

AUTOR: Tuesta Pilco Lucila

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p align="center">Hipótesis Específica 1</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p>	Variable 1: Compromiso organizacional					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
			<p>D1: Compromiso afectivo (deseo)</p> <p>D2: Compromiso de continuación (necesidad)</p> <p>D3: Compromiso normativo (deber)</p>	<p>Identificación</p> <p>Involucramiento</p> <p>Percepción de alternativas</p> <p>Inversiones</p> <p>Lealtad</p> <p>Sentido de la obligación</p>	<p>6, 12, 18 Identificación</p> <p>9, 14, 15 Involucramiento</p> <p>4, 5, 16 Percepción</p> <p>1, 3, 17 Inversiones</p> <p>13, 8, 2 Lealtad</p> <p>7, 10, 11 Sentido de la obligación</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo</p> <p>2: Muy en desacuerdo</p> <p>3: En desacuerdo</p> <p>4: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>5: De acuerdo</p> <p>6: Muy de acuerdo</p> <p>7: Totalmente de acuerdo</p>	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>	

motivación laboral y el compromiso normativo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019?	motivación laboral y el compromiso normativo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.	<p>H1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso afectivo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Específica 2</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso de continuación de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis Específica 3</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso normativo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la motivación laboral y el compromiso normativo de los usuarios internos de los Centros de Salud de Lima Metropolitana. Lima 2019.</p>	Variable 2: Motivación laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			D1: Motivación controlada.	Realizar sus actividades con el propósito de recibir una recompensa o evitar una llamada de atención (Regulación externa).	3, 8, 9, 10, 14, 17 (Regulación externa).	1: Totalmente en desacuerdo	Buena
				Comprometerse a realizar una actividad para evitar el sentimiento de culpa por no cumplir con lo solicitado (Regulación introyectada).	1, 5, 7, 19 (Regulación introyectada).	2: En desacuerdo	Regular
					6, 12, 13 (Regulación identificada).	3: Levemente en desacuerdo	Mala
			D2: Motivación autónoma	Realizar una actividad por considerarla importante (Regulación identificada).	4, 11, 18 (Regulación intrínseca).	4: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
				Realizar una actividad por encontrarla interesante y agradable (Regulación intrínseca).	2,15,16	5: Levemente de acuerdo	
			D3: Amotivación.	Cumplir con sus actividades sin interés de lograr sus metas		6: De acuerdo	
						7: Totalmente de acuerdo	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Método:</p> <p>Enfoque: El presente estudio será de enfoque cuantitativo.</p> <p>Tipo: Según la naturaleza de investigación será básica.</p> <p>Nivel: Según la profundidad de la investigación será descriptivo.</p> <p>Diseño: El presente estudio será de diseño: no experimental, cuantitativo, correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población objeto de estudio estará conformada por todos los profesionales y técnicos de la salud de los Centros de Salud de Lima Metropolitana, que se logró entrevistar.</p> <p>TIPO DE MUESTREO:</p> <p>En esta investigación el muestreo es probabilístico.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>Los 122, entre profesionales y técnicos de la salud que laboran en los Centros de Salud de Lima Metropolitana.</p>	<p>Variable 1: Compromiso Organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Motivación Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Para el método de análisis de la información se realizara una base de datos en una hoja de cálculo en Excel y luego esta información se procesara en un programa estadístico informático SPSS versión 25 y para su interpretación de dichos resultados se utilizaran gráficos y tablas.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se utilizará el coeficiente de correlación de spearman para la contrastación de hipótesis.</p>

Anexo 2. Instrumentos de gestión

Instrumento de Motivación Laboral:

Estimada(o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de Motivación laboral y compromiso organizacional que le brinda su puesto de trabajo.

Instrucciones

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos hacia él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos según como lo siente. El instrumento presenta una serie de afirmaciones donde usted deberá responder si está de acuerdo o en desacuerdo con lo planteado, en una escala que va del 1 al 7. Así, el número 1 deberá ser asignado a aquella afirmación con la que usted se sienta totalmente en desacuerdo; y 7 será la respuesta de la afirmación con la que se sienta totalmente de acuerdo. Tal como se muestra en la siguiente escala:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en Desacuerdo			Totalmente de Acuerdo			

Edad Sexo

Profesión Antigüedad

Totalmente de acuerdo: 7
De acuerdo: 6
Levemente de acuerdo: 5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: 4
Levemente en desacuerdo: 3
En desacuerdo: 2
Totalmente en desacuerdo: 1

	1	2	3	4	5	6	7
¿Por qué pones o pondrías mucho esfuerzo en tu trabajo en general?							
1. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.							
2. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la							

pena esforzarse en este trabajo.							
3. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
4. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
5. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.							
6. Porque me divierto haciendo mi trabajo.							
7. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.							
8. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.							
9. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
¿Por qué pones o pondrías mucho esfuerzo en tu trabajo?							
10. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros del trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
11. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en el trabajo.							
12. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
13. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.							
14. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
15. Nome esfuerzo, porque siento que estoy mal gastando mi tiempo en el trabajo.							
16. No sé, por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido.							
17. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.							
18. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí.							
19. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.							

Muchas gracias por su colaboración

Instrumento de Compromiso Organizacional

Instrucciones: El instrumento presenta una serie de afirmaciones donde usted deberá responder si está de acuerdo o en desacuerdo con lo planteado, en una escala que va del 1 al 7. Así, el número 1 deberá ser asignado a aquella afirmación con la que usted se sienta totalmente en desacuerdo; y 7 será la respuesta de la afirmación con la que se sienta totalmente en desacuerdo; y 7 será la respuesta de la afirmación con la que se sienta totalmente de acuerdo. Tal como se muestra en la siguiente escala:

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en Desacuerdo ←			→ Totalmente de Acuerdo			

Totalmente en desacuerdo = 1

Muy en desacuerdo = 2

En desacuerdo = 3

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 4

De acuerdo = 5

Muy de acuerdo = 6

Totalmente de acuerdo = 7

Es fundamental que todas las afirmaciones tengan su opinión al respecto. Esta encuesta posee carácter anónimo, la sinceridad de sus respuestas será factor determinante para la factibilidad del estudio.

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en Esta organización.							
2. En realidad siento como si los problemas de esta Organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta Organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como “parte de la familia” en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							

7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, Incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta Organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la Organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

Gracias por su colaboración.....

Anexo 3.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE
INVESTIGACIÓN**

Yo, Usuario interno de los Centros de Salud de Lima Metropolitana, declaro estar conforme de participar en el proyecto de investigación “MOTIVACIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LOS CENTROS DE SALUD DE LIMA METROPOLITANA. LIMA, 2019”. Cuyo objetivo es establecer la relación entre motivación laboral y el compromiso organizacional de los usuarios internos de los Centros de Lima Metropolitana, habiendo sido informado de forma clara y precisa sobre mi participación también se me ha dado la seguridad que los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando la confidencialidad absoluta, de acuerdo a los principios éticos profesionales.

Puede suspender su participación en cualquier momento, si como participante lo considera pertinente.

Las encuestas durarán 20 minutos.

Por lo informado es que OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me realice una encuesta mediante los cuestionarios correspondientes.

Lima,..... de..... del 2019

Anexo 4. Base de datos.

Variable: Compromiso organizacional

Sujetos	Edad	Sexo	Profesión	Antigüedad	ML1	ML2	ML3	ML4	ML5	ML6	ML7	ML8	ML9	ML10	ML11	ML12	ML13	ML14	ML15	ML16	ML17	ML18	ML19
Suj1	62	1	1	20	1	1	1	1	3	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4
Suj2	35	1	8	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7
Suj3	42	2	1	10	6	2	7	1	6	6	4	3	7	5	1	6	5	5	1	2	1	4	7
Suj4	44	2	7	12	1	1	1	7	1	1	1	7	7	7	1	1	1	5	7	7	5	1	1
Suj5	45	2	1	2	3	1	1	7	7	7	7	4	6	6	7	6	4	6	1	1	1	7	6
Suj6	60	1	2	20	7	4	4	7	6	6	6	4	3	4	6	6	6	4	3	3	4	7	6
Suj7	39	2	8	19	7	2	6	7	7	6	6	1	1	2	7	6	6	3	1	1	2	6	6
Suj8	50	2	16	30	7	1	1	7	7	6	6	1	1	1	7	7	7	1	1	1	1	7	1
Suj9	47	2	8	20	6	2	4	7	7	7	6	5	2	2	6	6	6	4	4	4	4	6	6
Suj10	44	1	10	9	7	1	1	7	7	7	7	2	1	7	7	7	7	7	1	1	1	7	7
Suj11	32	1	6	5	7	1	5	7	7	7	6	5	1	6	7	7	7	5	1	1	5	7	7
Suj12	30	1	9	4	2	2	3	6	6	6	5	2	2	5	5	5	6	1	1	2	2	5	2
Suj13	52	2	8	12	4	3	4	4	3	4	6	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
Suj14	44	2	1	21	7	1	6	7	7	7	6	1	1	7	6	6	6	3	1	1	1	7	6
Suj15	31	1	2	3	6	2	3	6	5	6	3	2	4	3	6	6	6	2	2	1	2	5	3
Suj16	50	2	15	3	4	1	1	7	7	4	1	4	4	4	7	7	7	4	1	1	1	7	4
Suj17	33	2	4	5	7	1	1	7	7	7	6	1	1	2	7	7	7	2	1	1	1	6	2
Suj18	45	2	7	10	6	4	4	7	6	6	6	5	5	6	7	7	7	5	4	2	4	5	5
Suj19	41	1	3	13	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
Suj20	32	1	12	8	4	4	2	3	4	4	3	2	2	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5
Suj21	42	2	5	6	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3
Suj22	33	2	1	2	4	1	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4

Suj23	29	1	1	1	3	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3
Suj24	30	2	1	1	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	4
Suj25	25	2	1	1	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	1	3	4	4	3	4	4
Suj26	26	2	10	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	5	5	1	4	4	1	2	3	4	4
Suj27	35	1	14	1	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4
Suj28	32	2	1	3	4	4	2	3	4	2	4	2	1	3	5	2	3	4	3	2	4	4	3
Suj29	34	2	1	1	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4
Suj30	43	1	1	2	1	4	4	3	4	2	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4
Suj31	32	1	1	1	3	4	3	2	4	1	4	2	3	3	2	2	4	2	4	2	3	2	4
Suj32	36	2	1	3	2	2	1	1	1	5	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4
Suj33	43	2	1	7	2	1	1	1	1	2	5	4	5	4	4	2	1	4	2	2	3	4	1
Suj34	36	2	1	8	3	4	2	3	3	3	4	5	4	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4
Suj35	43	1	6	4	2	3	3	4	4	2	1	5	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4
Suj36	36	2	1	4	1	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
Suj37	50	2	1	21	2	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	1	4	2	3	3	4	4
Suj38	52	1	8	15	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	1
Suj39	29	2	1	3	2	2	1	1	1	5	2	1	1	2	2	5	1	4	4	1	4	4	4
Suj40	31	1	9	3	2	2	1	3	1	5	2	1	4	1	4	2	4	1	4	4	2	3	1
Suj41	39	1	1	11	2	2	1	1	1	5	2	5	1	1	3	2	1	4	3	3	4	4	4
Suj42	43	2	1	12	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	3	2	2	4
Suj43	29	2	12	2	2	2	1	2	2	5	2	1	2	3	3	2	2	4	5	5	5	5	5
Suj44	38	1	1	6	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	2	1	3	2	3	3	3	3
Suj45	32	2	1	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2	1
Suj46	50	2	1	15	2	2	1	1	1	3	5	4	4	4	3	2	1	1	1	2	2	4	4
Suj47	30	1	9	4	1	3	1	1	1	1	5	4	4	4	4	2	1	4	2	3	1	4	4
Suj48	46	2	5	10	2	2	1	5	1	3	5	3	3	3	4	2	1	4	3	3	4	4	4
Suj49	43	2	9	7	3	4	3	4	5	1	1	2	3	5	3	1	5	4	4	3	4	1	4

Suj50	25	1	8	2	3	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	4	2
Suj51	34	2	1	1	4	4	3	3	3	1	4	2	2	2	3	2	4	4	4	2	1	4	4
Suj52	35	2	1	1	4	1	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3
Suj53	27	1	8	4	1	2	2	3	4	4	4	2	4	3	1	2	3	4	4	4	4	4	3
Suj54	38	1	14	6	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2	4	4	4
Suj55	34	2	1	7	4	3	4	4	3	3	1	2	3	4	4	2	4	3	2	1	1	3	3
Suj56	35	2	6	2	4	5	5	3	4	1	4	3	1	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4
Suj57	35	1	8	2	3	4	2	3	4	4	3	2	4	1	4	2	4	4	4	4	3	3	4
Suj58	43	2	12	6	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Suj59	29	1	1	2	4	4	1	1	1	2	5	1	1	1	4	2	4	2	7	3	4	4	4
Suj60	35	2	8	4	5	3	3	4	4	2	3	6	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3
Suj61	38	1	1	1	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4
Suj62	43	2	1	13	3	1	2	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	2	3	3	3	3
Suj63	37	2	3	11	4	4	3	3	3	1	5	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	4	4
Suj64	43	2	10	12	4	4	2	3	4	1	1	2	2	3	3	2	4	2	3	5	5	5	5
Suj65	30	2	1	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	6	4	2	4	3	4	4	2	4	4
Suj66	29	1	9	3	5	5	5	5	4	1	2	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	4
Suj67	52	2	1	25	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4
Suj68	45	1	1	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5	2	5	1	1	5
Suj69	40	2	4	7	5	7	5	4	5	4	5	6	4	3	5	5	3	2	3	2	2	2	4
Suj70	45	1	3	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	2	4	2	2	2
Suj71	32	2	7	2	4	3	4	6	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	2	6	7	5
Suj72	32	2	1	1	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5	2	3	3
Suj73	43	1	13	17	5	4	4	5	5	5	7	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	3	2
Suj74	43	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	2	1	3	1	1
Suj75	31	1	1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	2	4	2	2
Suj76	37	2	1	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3

Suj77	27	2	1	1	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5
Suj78	30	1	9	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5
Suj79	36	1	12	1	5	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
Suj80	31	2	1	1	5	3	3	4	4	5	5	4	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3
Suj81	33	1	1	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4
Suj82	46	1	11	9	5	3	4	5	4	5	4	5	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	2
Suj83	31	1	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	2	4	3	3	1
Suj84	36	2	7	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	3	2	4
Suj85	39	1	1	5	3	4	5	5	5	4	3	1	4	6	5	3	2	3	2	2	2	3	2
Suj86	32	2	1	1	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5
Suj87	34	2	13	6	5	3	3	3	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	2	3	2
Suj88	31	2	10	2	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Suj89	34	2	1	1	5	4	4	4	4	5	2	5	7	6	6	5	4	4	3	4	3	3	3
Suj90	51	2	5	15	3	4	5	5	5	5	4	4	7	5	4	3	4	3	2	2	2	4	3
Suj91	37	2	4	5	5	4	4	2	3	3	4	4	5	5	3	4	3	2	5	4	2	2	2
Suj92	35	2	12	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4
Suj93	36	2	3	3	1	2	1	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	2	1
Suj94	32	1	12	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4
Suj95	29	2	7	1	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	3
Suj96	26	2	8	2	5	5	3	5	5	5	1	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
Suj97	46	2	2	7	4	2	4	3	2	5	5	4	4	3	4	5	3	2	2	4	3	3	3
Suj98	42	2	3	7	1	1	5	5	5	5	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	2	2
Suj99	34	1	1	4	4	5	2	4	3	5	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4
Suj100	38	2	6	7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5
Suj101	38	2	11	1	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	6	6	4	5	4	3	3	4
Suj102	32	2	1	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Suj103	30	2	7	1	5	5	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5

Suj104	29	2	1	1	5	2	2	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5	6	5	5	5	5	5
Suj105	36	2	1	3	4	4	5	6	7	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	4	5	3
Suj106	39	2	8	17	7	2	6	7	7	6	6	4	4	2	7	6	6	3	1	1	2	6	6
Suj107	52	2	8	30	7	1	1	7	7	6	6	4	4	4	7	7	7	1	1	1	1	7	1
Suj108	48	2	8	25	6	2	4	7	7	7	6	5	2	2	6	6	6	4	4	4	4	6	6
Suj109	40	1	9	9	7	1	1	7	7	7	7	2	1	7	7	7	7	7	1	1	1	7	7
Suj110	33	1	8	3	6	2	3	6	5	6	3	2	4	3	6	6	6	2	2	1	2	5	3
Suj111	50	2	3	3	4	1	1	7	7	4	1	4	4	4	7	7	5	4	4	4	4	7	4
Suj112	33	2	4	6	7	1	1	7	5	7	6	4	4	2	7	5	7	2	4	4	4	6	2
Suj113	45	2	7	10	6	4	4	7	6	6	6	5	5	6	7	7	7	5	4	2	4	5	5
Suj114	42	2	1	10	6	2	7	1	6	6	4	3	7	5	4	6	5	5	4	2	1	4	7
Suj115	35	2	5	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4
Suj116	51	2	13	20	4	4	2	3	4	2	4	2	1	3	5	2	3	4	3	2	4	4	3
Suj117	32	1	3	2	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4
Suj118	42	2	1	2	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4
Suj119	41	2	6	9	3	4	3	2	4	4	4	2	3	3	2	2	4	2	4	2	3	2	4
Suj120	25	2	9	1	2	2	4	4	4	5	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4
Suj121	30	2	1	1	2	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4
Suj122	43	2	1	9	3	4	2	3	3	3	4	5	4	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4

Variable Motivación laboral

CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18
2	4	4	3	4	2	2	4	4	2	2	2	1	5	2	1	2	2
7	4	4	3	4	7	7	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	4
5	4	3	5	2	3	4	7	6	4	3	4	1	4	3	1	5	1
5	3	5	5	1	7	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	1	1	1	6	4	6	6	4	1	1	1	1	1	6	6	6
7	7	5	4	4	7	6	6	4	7	7	6	1	7	5	5	5	7
7	7	2	2	2	6	7	7	6	2	6	1	1	7	1	7	7	7
7	7	1	1	1	7	7	1	1	1	1	1	1	7	1	7	7	7
6	6	4	4	3	6	6	6	4	5	3	3	3	3	3	6	4	4
7	2	1	1	1	7	7	7	1	1	1	3	1	7	7	7	7	7
5	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	3	3	2	2	5	5	5	2	2	2	2	5	5	2	5	5	2
4	4	5	4	6	5	4	4	4	4	1	4	4	7	7	7	7	7
7	7	1	1	1	7	7	7	7	2	6	1	1	7	1	7	7	7
4	5	2	2	2	6	6	6	4	1	2	2	3	2	1	4	4	4
7	7	1	1	1	7	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	4	7
7	6	1	1	1	7	5	2	4	3	3	3	1	1	3	4	1	2
7	5	5	3	3	7	5	5	6	5	3	4	6	3	4	5	5	5
5	1	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4
5	3	6	1	6	4	6	4	4	4	6	4	4	3	3	5	4	3
2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
4	4	5	5	4	4	5	5	4	6	5	4	6	5	5	4	4	4
4	1	6	4	4	4	4	6	4	4	6	4	4	3	3	4	3	3
5	5	3	5	5	5	2	1	5	4	3	5	5	2	3	5	5	3

4	4	2	4	5	4	4	1	5	7	3	5	5	5	3	5	4	3
3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	4	4	5	3	3	5	3
3	5	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
3	3	3	5	6	6	6	2	6	4	3	5	5	3	2	6	1	3
6	6	5	6	6	4	4	4	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5
5	5	6	5	7	6	6	6	5	6	6	5	5	1	5	6	2	5
6	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
2	6	5	4	6	6	6	6	6	3	6	6	6	3	6	6	5	6
5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
6	6	3	5	1	5	3	1	6	5	1	5	5	3	5	1	5	5
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	2	4	5	2
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	3	5	1	5	3	1	5	5	3	5	5	3	3	1	5	4
6	2	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	4	5	5	4	5	5
3	4	5	4	3	4	6	6	6	3	4	6	6	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	2	4
5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
5	5	2	5	6	6	3	1	6	6	3	6	6	3	3	6	5	6
4	5	7	7	4	5	2	6	2	3	3	4	4	4	3	6	6	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	5	5	2	2	3	5	4	5	5	5	5	3	2	4	5	3
4	4	2	1	5	4	5	2	4	4	3	5	1	3	2	6	2	2
2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2

4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	2	5	6	3	4	5	5	3
4	5	4	4	3	5	4	5	2	5	2	4	2	4	1	5	4	5
4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	1	5	2	4	1	5
4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4
3	4	4	4	3	1	4	2	6	3	3	6	6	3	3	3	5	5
3	4	2	6	6	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
6	5	5	5	4	5	3	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5
2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2
2	2	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	2	4	5	2
2	2	4	5	5	5	2	1	6	3	3	6	6	3	3	1	5	3
2	2	4	3	3	5	3	1	5	5	3	5	5	3	3	1	5	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1
5	5	6	3	3	4	6	2	1	3	4	6	2	3	2	3	3	3
5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	2	4
5	5	1	5	4	5	4	3	5	1	5	4	6	5	3	4	5	5
2	6	5	4	3	6	3	3	3	3	6	6	6	3	6	6	5	6
5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
6	6	3	5	1	5	3	1	6	5	1	5	5	3	5	1	5	5
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	2	4	5	2
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	3	5	1	5	3	1	5	5	3	5	5	3	3	1	5	4
6	6	5	6	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5	4	5	5
3	4	5	4	3	4	6	6	3	3	4	3	6	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	2	4
5	5	3	2	5	2	5	3	5	5	5	4	2	2	1	4	5	5
5	5	2	5	6	6	3	1	6	6	3	6	6	3	3	6	5	6

4	5	7	7	4	5	2	6	2	3	3	4	4	4	3	6	6	4
4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	5	1	3	4	3	4	4	4
3	4	5	4	5	4	5	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	2
4	2	2	5	5	3	3	1	5	4	4	4	2	2	4	3	3	1
2	2	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	3	2	4
4	2	5	5	4	3	1	4	6	5	3	2	3	2	2	2	3	2
3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5
3	3	3	5	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	2	3	2
3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	1	1	1	5	2	1	1	1	4	2	1	1	5	5	2
3	5	1	2	2	4	4	3	4	3	4	5	5	2	4	3	4	5
2	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	2	2	3	4	5	3	3
2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	1	4	4	4	4
5	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	3	4
5	4	2	2	2	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2
3	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
5	3	1	1	1	5	1	1	3	1	1	2	1	3	3	2	2	2
5	3	1	2	1	5	5	1	2	4	5	2	2	2	3	2	1	2
1	1	2	3	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	4	3	3	3	3	3	3
3	6	3	5	1	5	3	1	6	5	1	5	5	3	5	1	5	5
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	2	4	5	2
5	1	1	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	5	3	5	1	5	3	1	5	5	3	5	5	3	3	1	5	4

3	3	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	7	4	7	3	3
6	6	4	4	3	6	6	6	4	5	3	3	3	3	3	6	4	4
7	2	1	1	1	4	4	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	3	3	2	2	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	2	5	2
4	4	5	4	6	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4
7	7	1	1	1	4	4	4	4	2	6	1	1	4	1	4	4	4
4	5	2	2	2	6	6	6	4	1	2	2	3	2	1	4	4	4
7	7	1	1	1	7	7	7	7	1	1	7	1	7	7	7	4	7
3	5	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
3	3	3	5	6	6	6	2	6	4	3	5	5	3	2	6	1	3
6	6	5	6	6	4	4	4	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5
5	5	6	5	7	6	6	6	5	6	6	5	5	1	5	6	2	5
6	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4

Anexo 5. Print de resultados

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82. W: 1097 pt

17:31
20/12/2019

Resultado: Buena 5 4,1%

Fiabilidad
Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	122	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	122	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	19

Fiabilidad
Escala: ALL VARIABLES

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82. W: 1097 pt

17:32
20/12/2019

Resultado: Buena 19 ,905

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	18

Fiabilidad
Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	122	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	122	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	19

*Resultado Tuesta.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Tablas personalizadas
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Tablas personalizadas
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad

4 Tablas personalizadas.

```

CTABLES
  /VARIABLES=C_Afectivo C_Continuacion C_Normativo C_Organizacional DISPLAY=LABEL
  /TABLE C_Afectivo [COUNT F40.0, TABLEPCT.COUNT PCT40.1] + C_Continuacion [COUNT F40.0,
  TABLEPCT.COUNT PCT40.1] + C_Normativo [COUNT F40.0, TABLEPCT.COUNT PCT40.1] + C_Organizacional
  [COUNT F40.0, TABLEPCT.COUNT PCT40.1]
  /CATEGORIES VARIABLES=C_Afectivo C_Continuacion C_Normativo C_Organizacional ORDER=A KEY=VALUE
  EMPTY=INCLUDE
  /CRITERIA CILEVEL=95.
  
```

Tablas personalizadas

		Recuento	% de N tablas
D1: Compromiso afectivo (deseo)	Bajo	21	17,2%
	Medio	93	76,2%
	Alto	8	6,6%
D2: Compromiso de continuación (necesidad)	Bajo	25	20,5%
	Medio	88	72,1%
	Alto	9	7,4%
D3: Compromiso normativo (deber)	Bajo	25	20,5%
	Medio	91	74,6%
	Alto	6	4,9%
Compromiso organizacional	Bajo	24	19,7%
	Medio	92	75,4%
	Alto	6	4,9%

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82. W: 1097 pt

Escribe aquí para buscar

*Resultado Tuesta.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Tablas personalizadas
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Tablas personalizadas
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad

Alto 6 4,9%

Tablas personalizadas

		Recuento	% de N tablas
D1: Motivación controlada	Mala	15	12,3%
	Regular	101	82,8%
	Buena	6	4,9%
D2: Motivación autónoma	Mala	19	15,6%
	Regular	81	66,4%
	Buena	22	18,0%
D3: Amotivación	Mala	40	32,8%
	Regular	80	65,6%
	Buena	2	1,6%
Motivación laboral	Mala	14	11,5%
	Regular	103	84,4%
	Buena	5	4,1%

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

N	%

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82. W: 1097 pt

Escribe aquí para buscar

Resultado Tuesta.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Tablas personalizadas
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Tablas personalizadas
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
- Fiabilidad
 - Título
 - Resumen de procesamiento
 - Estadísticas de fiabilidad
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: ALL VARIABLES
- Fiabilidad
 - Título
 - Resumen de procesamiento
 - Estadísticas de fiabilidad

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

		D1: Compromiso afectivo (deseo)	D2: Compromiso de continuación (necesidad)	D3: Compromiso normativo (deber)	Compromiso organizacional	Motivación laboral	
Rho de Spearman	D1: Compromiso afectivo (deseo)	Coefficiente de correlación	1,000	,705**	,695**	,816**	,309**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,001
		N	122	122	122	122	122
D2: Compromiso de continuación (necesidad)		Coefficiente de correlación	,705**	1,000	,703**	,817**	,166
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,068
		N	122	122	122	122	122
D3: Compromiso normativo (deber)		Coefficiente de correlación	,695**	,703**	1,000	,875**	,242**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,007
		N	122	122	122	122	122
Compromiso organizacional		Coefficiente de correlación	,816**	,817**	,875**	1,000	,249**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,006
		N	122	122	122	122	122
Motivación laboral		Coefficiente de correlación	,309**	,166	,242**	,249**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	,068	,007	,006	.
		N	122	122	122	122	122

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON H: 82 W: 1097 pt. 17:33 20/12/2019