



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Bach. Sheyla Vega Capcha

ASESOR:

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr(a) Flor de María Sánchez Aguirre
Presidente

Dr(a) Irma Carhuancho Mendoza
Secretaria

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, por los ejemplos de perseverancia y constancia, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis hermanos, Kiara y José Luis, por ser el motivo que me impulsa a ser el ejemplo de una hermana mayor. Ustedes son la razón por la cual aprendí a no flaquear en momentos difíciles.

Agradecimiento

A mis maestros, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; por su apoyo ofrecido en este trabajo; por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Sheyla Vega Capcha, con DNI N° 41763600, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación, Escuela Académico Profesional de Post grado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Marzo, 2016

Bach. Sheyla Vega Capcha

Presentación

Señores(as) miembros del jurado:

Se pone a su disposición, el informe de la investigación titulada “Motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015”, en la que se buscó determinar la relación entre las variables motivación laboral y el compromiso organizacional.

El informe constituye la tesis con la que se optará el grado académico de magíster con mención en Gestión del Talento Humano, en la Universidad César Vallejo.

La publicación de las conclusiones de esta investigación, ponen a disposición de la comunidad organizacional alcances de la asociación entre ambas variables, a la espera que se constituyan en referentes útiles para que se asuma en forma más efectiva la gestión del capital humano, centrada en el colaborador, que permita incrementar su compromiso y motivación laboral.

En tal sentido, la relevancia social que cobra la investigación realizada por el alcance que se pretende en esta dimensión, requiere de una revisión y análisis exhaustivo. Ante ello, quedo a la espera de las sugerencias que tengan a bien realizar sobre el trabajo desarrollado.

La autora

Índice

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Antecedentes	13
1.2. Fundamentación científica	15
1.2.1. Motivación laboral	15
1.2.2. Compromiso organizacional	22
1.3. Justificación	27
1.4. Problema	28
1.5. Hipótesis	31
1.6. Objetivos	32
II. MARCO METODOLÓGICO	33
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	35
2.3. Metodología	35
2.4. Tipo de estudio	35
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra y muestreo	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8. Métodos de análisis de datos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	61
VIII. APÉNDICES	64

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables de estudio	35
Tabla 2. Motivación laboral	41
Tabla 3. De los aspectos analizados de la motivación laboral. Según el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015.	42
Tabla 4. Compromiso organizacional	43
Tabla 5. De los aspectos analizados del compromiso organizacional. Según el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015.	43
Tabla 6. Relación entre la Motivación laboral y el Compromiso organizacional	44
Tabla 7. Relación entre la Motivación laboral y la dimensión de compromiso afectivo	45
Tabla 8. Relación entre Motivación laboral y la dimensión Compromiso de continuidad o de conveniencia	46
Tabla 9. Relación entre la Motivación laboral y la dimensión de Compromiso normativo	47
Tabla 10. Correlación de Spearman para las variables de estudio.	49
Tabla 11. Correlación de Spearman para la motivación laboral y la dimensión de compromiso afectivo	50
Tabla 12. Correlación de Spearman para la motivación laboral y la dimensión de compromiso normativo	51
Tabla 13. Correlación de Spearman para la motivación laboral y la dimensión de compromiso de continuidad	52

Índice de figuras

Figura 1. Motivación laboral	41
Figura 2. De los aspectos analizados de la motivación laboral. Según el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015.	42
Figura 3. Compromiso organizacional	43
Figura 4. De los aspectos analizados del compromiso organizacional. Según el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015	44
Figura 5. Relación entre la Motivación laboral y el Compromiso organizacional	45
Figura 6. Relación entre la Motivación laboral y la dimensión de compromiso afectivo	46
Figura 7. Relación entre Motivación laboral y la dimensión Compromiso de continuidad o de conveniencia	47
Figura 8. Relación entre la Motivación laboral y la dimensión de Compromiso normativo.	48

Resumen

Se realizó el estudio cuyo objetivo consistió en establecer la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en el personal del área de seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad. Se desarrolló el estudio bajo los parámetros de la investigación de naturaleza básica, con un diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. En la investigación se emplearon el método hipotético deductivo y el correlacional, bajo un enfoque cuantitativo.

Se trabajó con 76 colaboradores voluntarios el área de seguridad de la Información y prevención del Fraude, quienes cuentan con niveles de educación superior profesional y superior técnica. La información sobre la motivación laboral fue recogida con la escala de valoración “Cuestionario R-MAWS” aplicada a los colaboradores; una segunda escala de valoración “Cuestionario R- COMMITMENT SCALE” permitió recolectar los datos sobre el compromiso organizacional.

Se obtuvo como resultado que el valor del coeficiente de correlación de Spearman 0,296, indica que existe una correlación débil entre las variables, con un valor de 0,009 que resulta menor al valor 0,05 de la significancia; por tanto se tiene evidencia estadística para afirmar que “Existe una relación directa entre motivación laboral y compromiso organizacional en el personal del área de Seguridad de la Información y prevención del Fraude de la empresa Telefónica Ingeniería de seguridad, 2015.

Palabras clave: Motivación, motivación laboral, compromiso organizacional.

Abstract

The study whose objective was to establish the relationship between work motivation and organizational commitment in the area of personnel management services Telefonica Safety engineering was performed. The study was conducted within the parameters of the investigation of basic nature, with a non-experimental and correlational descriptive level design. In research the hypothetical deductive method and correlational under a quantitative approach was used.

We worked with 76 volunteer employees Management area of services, those with levels higher technical vocational and higher education. Information on work motivation was collected with the scale of assessment "questionnaire R-MAWS" applied to reviewers; a second rating scale "questionnaire R- COMMITMENT SCALE" allowed to collect data on organizational commitment.

It was obtained as a result that the value of Spearman's rank correlation coefficient 0.296, indicates a weak correlation between the variables, with a value of 0.009 which is less than the value of 0.05 significance; therefore you have statistical evidence to say that "There is a direct relationship between work motivation and organizational commitment in the area of personnel management services Telefonica Security Engineering, 2015.

Keywords: Motivation, work motivation, organizational commitment.