



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cayanchi Garcia, Carmen Meliza (ORCID: [0000-0002-3172-8219](https://orcid.org/0000-0002-3172-8219))

ASESORA:

Dra. Campana Añasco de Mejía, Teresa de Jesus (ORCID: [0000-0001-9970-3117](https://orcid.org/0000-0001-9970-3117))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis colegas, compañeros de estudio, maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Agradecimiento

A mis abuelos porque son mi mayor inspiración, ya que me brindaron su apoyo y confianza, motivándome a seguir adelante en aquellas circunstancias difíciles.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables, operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Ficha técnica del instrumento de motivación laboral	24
Tabla 2	Ficha técnica del instrumento de Compromiso organizacional	24
Tabla 3	Nivel de motivación laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima- 2021.	27
Tabla 4	<i>Nivel de motivación laboral, por dimensiones, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima- 2021</i>	27
Tabla 5	<i>Nivel de compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima- 2021.</i>	28
Tabla 6	Nivel de compromiso organizacional, por dimensiones, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima- 2021	29
Tabla 7	Relación del nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima-2021.	30
Tabla 8	<i>Relación del nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional afectivo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima-2021.</i>	31
Tabla 9	<i>Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional normativo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima-2021. .</i>	32
Tabla10	<i>Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de continuidad en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima-2021.</i>	33

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional afectivo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Este estudio fue de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de método hipotético-deductivo, como técnica de estudio se usó la encuesta y como instrumentos las encuestas de motivación laboral y compromiso organizacional (ambos mostraron una confiabilidad de 0,867 y 0,704 respectivamente), las cuales fueron aplicadas a 95 colaboradores del del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Los resultados obtenidos, mostró que: la motivación laboral y el compromiso organizaciones, tienen una correlación directa y moderada ($\rho=0,563$) y con un nivel de significancia es de $p=0,000$, Concluyendo que, Existe relación entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Palabras claves: *Motivación laboral, compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.*

Abstract

The general objective of this research was to determine the level of work motivation and affective organizational commitment in collaborators of the rehabilitation service of the San Juan de Dios Clinic Lima, 2021.

This study was of a quantitative approach, with a non-experimental design of hypothetical-deductive method, as a study technique the survey was used and as instruments the surveys of work motivation and organizational commitment (both showed a reliability of 0.867 and 0.704 respectively), which were applied to 95 employees of the rehabilitation service of the San Juan de Dios Clinic Lima, 2021.

The results obtained showed that: work motivation and organizational commitment have a direct and moderate correlation ($\rho=0.563$) and with a significance level of $p=0.000$, concluding that there is a relationship between the level of work motivation and the organizational commitment in collaborators of the rehabilitation service of the San Juan de Dios Lima Clinic, 2021.

Keywords: *Work motivation, organizational commitment, affective commitment, continuity commitment, normative commitment.*

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, podemos observar que a raíz de los cambios constantes que los seres humanos atraviesan en su vida cotidiana, la gran mayoría presenta etapas donde pierde la motivación, es decir, pierden la iniciativa para afrontar nuevas experiencias o asumir nuevos objetivos o metas, no solo en el aspecto personal o familiar sino también en lo profesional, si en esta etapa de cambio la empresa no acompaña o incentiva a sus colaboradores a mejorar, se va ver afectado todo su rendimiento profesional, generando consecuencias poco favorables, que pueden ocasionar la disminución de su nivel de efectividad, falta de compromiso con la institución y un desempeño profesional inadecuado a causa de la ausencia del sentido de fidelización con la misión de la empresa, es por esto que se generó la condición de calcular la relación entre la motivación y el compromiso que poseen los trabajadores de la institución a la que pertenecen.

La motivación laboral es un pilar trascendente para el compromiso organizacional por esto, Evia (2019) desarrollo una investigación a través de *Global Engagement Index (GEI)*, alrededor del mundo hace cuatro años atrás, con el fin de cuantificar el nivel de motivación, evaluando a 13 países en los que se encuentran: Australia, Alemania, Argentina, Brasil, Canadá, China, Estados Unidos, España, Francia, Gran Bretaña, India, Italia, México; dejando como resultado el bajo porcentaje de colaboradores que están verdaderamente fidelizados con organización y su lugar de trabajo. Las naciones con un índice de individuos altamente motivados son: Estados Unidos y China con un 19%, seguido por la India con 17% y Brasil con 16%. Italia, Australia, Gran Bretaña y Alemania equilibran con México, con un 14%.

A nivel de Latinoamérica, la revista Conexión Esan, nos indicó que el 15% de los colaboradores está motivado a ser parte del futuro de las empresas por la que laboran, explicando la falta de motivación laboral dentro de una organización. *Price Waterhouse Coopers (PWC)* indica que el Perú está dentro de los países con altos porcentajes de rotación laboral en toda Latinoamérica, con un índice del 20 %. El periódico La República, en una de sus publicaciones nos reveló los respuestas de la última investigación, donde indica que el 24% de seres humanos son felices con su puesto laboral, por esto el *Employee Experience*, busca elevar

las cifras mejorando la experiencia, motivación y compromiso de los colaboradores.

Chiavenato (2004) conceptualiza la motivación como un proceso ocasionado a base de una respuesta al comportamiento del colaborador, el cual va en el mismo horizonte con el logro de los objetivos organizacionales, transformándolos en sus objetivos. Esta etapa de transformación es producto de las emociones que muestra el colaborador, los cuales pueden ser intrínsecos o extrínsecos.

Ávila y Pascual (2020) definen el compromiso organizacional como el lazo afectivo con el colaborador y la empresa, que lo incita a incrementar su nivel de esfuerzo y dedicación para llevar a cabo los sueños y propósitos proyectados por la organización; como efecto, provoca un bajo porcentaje de probabilidad de rotación y ausentismo, acrecentando su rendimiento laboral.

La motivación es un pilar trascendente para la Clínica San Juan de Dios, puesto que brinda atención pediátrica en tres campos importantes de la tecnología médica que son: terapia física, lenguaje y ocupacional, la cual cuenta con más de 30 años de experiencia y es significativo resaltar que de los 93 colaboradores que conforman el servicio de rehabilitación, algunos de ellos se sienten desmotivados para cumplir sus funciones de manera adecuada, esto se manifiesta a través de la impuntualidad, la poca acogida y aprobación de nuevos proyectos, convirtiendo su rutina laboral en algo tedioso de efectuar, teniendo en cuenta que algunos llevan más 25 años desempeñando las mismas funciones, perdiendo poco a poco la motivación, dejando de participar activamente en las actividades institucionales ya sean académicas o sociales, olvidando la misión y alejando de su camino la visión que tiene la clínica, que ha generado como consecuencia la pérdida del compromiso institucional que provoca disminución de la fidelización de los colaboradores nuevos, los cuales se sienten desmotivados y buscan otras opciones laborales mejor remuneradas.

Bajo este entorno de realidad problemática, la presente investigación plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021? De tal forma los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de motivación laboral y el compromiso

organizacional afectivo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021?; ¿Cuál es el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021?; ¿Cuál es el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021?.

Como justificación práctica, la clínica San Juan de Dios es una institución con una misión establecida, en ella se brinda servicio especializado a las personas con habilidades diferentes, mantener la motivación de su personal es de gran relevancia para brindar un servicio de calidad. Los datos sobre el nivel de la motivación laboral del personal, permitieron reflexionar sobre el acatamiento de la misión de la organización, así como las metodologías de intervención cuando se descubran componentes que desmotiven, ya que puede afectar el compromiso organizacional, dando como resultado colaboradores con falta de fidelización hacia la institución, que propicien de manera consciente e inconsciente poca calidad de atención, por estos motivos esta investigación buscó establecer la correlación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional, con el propósito de generar alternativas que aporten mejoras en la motivación laboral y el compromiso organizacional de la institución .

Esta investigación se justifica teóricamente debido a que las dos variables tienen una notable importancia las cuales fueron sustentadas en base a teorías y enfoques que se evidencian en la base datos que fueron recolectadas por diferentes autores que dieron paso a formular teorías que engloben al compromiso organizacional y la motivación laboral, que al momento de ser relacionadas con los resultados alcanzados expresan propuestas beneficiosas para explicar e incluir recientes datos teóricos en relación a nuestras variables, instaurando un cimiento relevante en el desarrollo de la buena gerencia.

Para la justificación metodológica de este estudio se usó el método descriptivo, por consiguiente, nos permite explicar ambas variables, teniendo como instrumentos la encuesta para evaluar la motivación laboral y a su vez de compromiso organizacional de Meyer y Allen; las dos certificadas y con una gran confiabilidad. Posteriormente la información recaudada pasará a ser analizada estadísticamente, facilitando saber la prevalencia y relación de las variables; por

lo que estos alcances estarán diferidos con investigaciones verificadas, ya que favorecerán y estimularán en la posterioridad a otros analistas a ilustrarse sobre este contenido en la dimensión de la sanidad, que por ahora son irrisorios

A raíz de esto se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021, por esto se consideran los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional afectivo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. Identificar la relación entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. Determinar el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Por consiguiente, se trazó la hipótesis general: El nivel de motivación laboral se relaciona con el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. A la vez se consideran las siguientes hipótesis específicas: 1) El nivel de motivación laboral se relaciona directamente con el compromiso organizacional afectivo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. 2) La motivación laboral se relaciona de forma relevante según el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. 3) La Motivación laboral y compromiso organizacional normativo se relaciona significativamente en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como referentes a nivel nacional; Aliaga (2020) evidenció que existía una correlación positiva, media e importante entre el compromiso organizacional y la motivación laboral, deduciendo que una buena motivación laboral incrementa el compromiso organizacional y al suceder lo opuesto afectaría a las dos variables de manera sustancial. Por otro lado, Tuesta (2020) en su investigación comprobó la figura trascendental, directa y baja entre el compromiso organizacional y la motivación laboral.

Riofrio (2020) concluyó, la importancia de fortalecer el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional. Lucas (2019) en su estudio obtuvo como resultado que más del 50% de las enfermeras de una clínica privada de Lima tienen un índice elevado de compromiso organizacional, en cuanto la variable de motivación laboral reveló un compromiso semejante, pero con la probabilidad de acrecentar en más del 50%, el estudio de asociación expuso un índice bajo y directo al medir la relación entre la motivación y el compromiso organizacional.

Amado (2019) probó, que existen desigualdades marcadas sobre el compromiso organizacional en base al tiempo de permanencia y edad en empleados de una empresa privada del rubro salud, adquiriendo como resultado que únicamente hay bajas diferencias específicas según edad, en contraste con la motivación laboral y la edad que sí encontró desigualdades marcadas con la edad.

Como referentes internacionales: Sagituly y Guo (2021) Concluyeron que se manifiesta vínculo entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de 1205 funcionarios en órganos ejecutivos de Kazajstán. Por su parte, Marta , Supartha, Dewi, Wibawa (2021) ejecutaron un estudio en el cual concluyeron que el enriquecimiento laboral demuestra efectos trascendentes en el compromiso organizacional, al referirse el empoderamiento, la motivación y la satisfacción laboral no se encontró relación relevante; esta información permite generar políticas conectadas al enriquecimiento y el empoderamiento, que tendrá efectos en la motivación y la satisfacción de los empleados, ampliando su compromiso con la institución.

Mylona y Mihail (2020) en las conclusiones de su estudio prueban que el acompañamiento del jefe genera un impacto ceñido en los colaboradores que se sienten motivados en integrar el equipo, pero cuando sienten un ambiente poco propicio disminuye su índice de influencia, para esto la doctrina del intercambio social y los intercambios de los jefes y colaboradores, fundamentan el compromiso, evidenciando que lo afectivo y normativo tiene una conexión con el compromiso organizacional de forma positiva en relación a las sensaciones positivas de los colaboradores, estas teorías de acompañamiento y motivación actúan para que los colaboradores se conozcan a sí mismos y evolucionen.

Nguyen, Le, Tran, Tran, Nguyen, Nguyen (2020) publicaron sus resultados en base a las subáreas del compromiso organizacional afectivo y el normativo, que posee impactos directos e indirectos en la motivación de los colaboradores a través de dos entornos intermediarios: el comportamiento oportunista y el intercambio de información. Para esto, el compromiso afectivo tiene huellas que poseen relevancia en la motivación de los colaboradores, mediante los factores intermediarios y el comportamiento oportunista el cual brinda una impresión desfavorable en el intercambio de aprendizajes de los colaboradores, debemos de tener en cuenta que Zambrano y Miranda (2019) concluyeron que existe una relación eficaz, medida, caracterizada con el compromiso organizacional en un centro de educación básica Mercedes Moreno Irigoyen.

Dessler (1999), definió la motivación laboral indicando que las labores más sencillas, no obstante, se convierte en una de la más complicadas, ya que el trabajo es un quehacer de vital importancia, precisando que se conecta con los valores culturales y especificando la razón de las rutinas diarias de los colaboradores, teniendo en cuenta que, el área comprendida es la gerencial, por lo tanto, la motivación se convierte en su elemento principal, para una correcta administración.

Morales y Pons (2002) la conceptualizan como una fuerza intrínseca que provoca que inicie un comportamiento y potencie a los colaboradores a efectuar sus funciones con el propósito de lograr un objetivo o respuesta con un sentido (ninguna persona labora por laborar), e incluye un compromiso con las tareas que cumple en la organización por la que se desenvuelve y con la misión de esta.

Chiavenato (2001), define a la motivación laboral a manera de un estímulo que hace que el ser humano proceda de una forma específica, dando paso a una forma de actuar determinada, este estímulo puede ser causado por un impulso extrínseco, que se origina del entorno o causado intrínsecamente en el desarrollo mental del individuo.

Para Davis y Newstrom (1987) la motivación laboral es considerada como modelos del individuo que acreditan el entorno cultural en el que se desarrollan: su familia, el colegio, la parroquia y los textos literarios, en diferentes zonas del planeta se demuestran algunos modelos de motivación, como contestación de patrones parecidos en los que se han desarrollado.

Es así como Devis y Palladino (2008) nos explican que la motivación de los colaboradores es la conexión de circunstancias vitales y psíquicas que demuestran un estímulo, rumbo y persistencia de la conducta de un individuo para triunfar en sus fines.

De acuerdo a Herzberg (1959) la motivación laboral presenta dos factores: motivacional e higiene, es por esto que Ferreiro y Alcázar (2005), plantearon que la motivación en los trabajadores vista desde un espacio conductual del colaborador se puede dividir en dos: Motivacional o motivación laboral extrínseca se refiere a las respuestas externas del ser humano que provienen del exterior y complaciendo los bienes que requiere para vivir. Teniendo en cuenta que va a estar relacionada inmediatamente con todo lo que el colaborador pueda acoger de las personas que se encuentran en su entorno laboral. Para iniciar debemos de entender que todos trabajan por que tienen necesidades ya sea para subsistir, obtener bienes materiales. Al momento que la faena no se considera propia del colaborador este lo puede sentir como una carga ineludible para alcanzar lo que desea, convirtiéndose en algo costoso de realizar.

Reeve (1994) vincula dos definiciones relevantes: retribución y sanción ambas suceden seguidas a un comportamiento establecido y pueden perjudicar las posibilidades que vuelva a suceder dicho comportamiento. La retribución, es un factor externo, que acude seguido de un comportamiento e incrementa las posibilidades de que este suceda otra vez. Por el contrario, la sanción es considerada como el factor externo desagradable causado a consecuencia de una mala conducta que busca disminuir la posibilidad que se repita dicha conducta,

teniendo en cuenta que ambas son consideradas como etapas de enseñanza que vienen seguidos de dos condicionantes: clásico y operante.

Reeve (1994) En el condicionante clásico se vincula el impulso biológico atractivo y la habilidad de provocar una respuesta objetiva que viene seguida de un reflejo característico al impulso inicial aunque este quede olvidado a través de esto, las personas tienen la capacidad de conocer como prever impulsos ambientales y brindar relevancia a premios por estímulos que ocurren en su entorno ambiental, también logran conocer la forma correcta de responder a sentimientos, de temor o estrés ante escenarios constituidos. El condicionante operante se basa en la conducta natural de las personas que se describen por sus respuestas favorables que poseen mejor porcentaje de aparecer en comparación con las negativas.

El comportamiento puede estar conformado por cuatro probables respuestas según Reeve (1994): 1) Reforzamiento favorable, se refiere a que incrementa la posibilidad que el impulso genere un comportamiento. 2) Reforzamiento desfavorable, los impulsos negativos incrementan la posibilidad a que el comportamiento del ser humano disminuya o se elimine y que continúe apareciendo el estímulo desfavorable 3) Sanción, todos los factores que aparecen y hacen que reduzca el porcentaje de elaborar una respuesta, las cuales pueden ser por coacción de un impulso desfavorable y la salida del impulso favorable. 4) Eliminación, es considerado como el desenlace del impulso que sucedió anteriormente fortalecía el comportamiento.

Davis y Newstrom (1993) indican que se evidencian planes de refuerzo para que los seres humanos puedan procesar tipos de comportamientos característicos, tenemos dos los parciales y continuos, generados en el momento que el refuerzo acompaña al comportamiento del individuo aquí se presentan cuatro tipos: primero, intervalo seguro (el refuerzo sucede luego de un momento puntualizado). Segundo, intervalo inestable (apoyo seguido de diversos tiempos). Tercero, ratio estable (se presenta seguido de una cifra característica y de conductas estables) y por último, el ratio cambiante (ocurre subsiguientemente a conductas transformables). Por lo tanto los factores exteriores al individuo, como pueden ser bonos económicos por medio de reconocimiento y retribuciones para el colaborador.

Motivación laboral intrínseca o higiénico; Lahey (2007) indica que empieza al momento que los individuos perciben la motivación por naturaleza, es cuando esta llega los seres humanos se sienten motivados por condición conectada a la labor o por el placer de poder plasmar nuevas rutinas, esta actividad puede influenciar en el estado de ánimo, logrando incrementar el desempeño laboral, a raíz de esto el colaborador mostrara interés por las actividades que realiza sintiéndose bien y satisfecho de hacer las cosas de manera correcta. Johnmarshall (2010) dice que es inevitable construir estrategias para que las actividades más arduas se conviertan en acciones sencillas de sobrellevar y el colaborador disfrute cumpliéndolas y convirtiéndolas en actividades que les atraiga cumplir.

Reeve (1994), indico que los factores intrínsecos motivantes usualmente pueden ser engorrosos, nuevos e inopinados. Los impulsos y acontecimientos recientemente inducidos generan en el ser humano incertidumbre e inclinación a conocer nuevas experiencias.

Ryan y Deci (2000) lo considera como la capacidad asertiva del entorno de las personas y el hecho de buscar nuevas experiencias, ampliar y construir sus competitividades propias, de indagar y conocer.

En cuanto a la Teoría de la motivación sobre la que se sustenta este estudio: la Teoría bifactorial de Herzberg: Arce y Cornelio (2016); explico el comportamiento de los seres humanos en su entorno laboral y proyecta la veracidad bifactorial que rige la conducta de los colaboradores, él creía que la eficiencia laboral está relacionada con el sentimiento de felicidad del ser humano.

Factores higiénicos Vargas y Estrada (2013): se refiere a las condiciones laborales que se encuentran en el entorno del colaborador, los cuales se relacionan con la satisfacción de sus funciones y con las actividades que ejecutan, teniendo en cuenta la infraestructura, el estado físico, el sueldo, la forma de comandar un grupo, las normativas de la empresa, los nuevos retos, el clima laboral, etc. Es necesario mantener el ambiente laboral en óptimas condiciones, para no generar inconformidades que podrían afectar el desempeño.

Herzberg (1959) nos dice que el factor higiénico o de insatisfacción: está conformado por el estado físico y el espacio donde labora, esto se explica con las condiciones que se encuentran en el entorno de la persona y comprenden:

remuneraciones, bienes sociales, normativas institucionales, condiciones de las experiencias entre los colaboradores. De esta forma se reafirma los beneficios que se les presente a los colaboradores en relación, al espacio físico y a las estrategias que las instituciones usan para incentivar a los colaboradores. Se considera que tienen la facultad muy restringida para intervenir en la conducta de los colaboradores, lo que se busca es no generar bases de ausencia de satisfacción

Davis y Newstrom (1993) El siguiente factor motivacional o de satisfacción: vinculado con todas las acciones relacionadas al puesto que pueden ser : la cumplimiento de una labor relevante, el cumplir metas, la responsabilidad, en este factor se considera evaluar distintas condiciones laborales para poder generar motivación, sentimientos de prolongado agrado, incrementando el índice de producción por encima de sus rangos habituales, teniendo en cuenta que si esto falla la falta de satisfacción se incrementara, esto va estar relacionado con el cargo laboral que ocupen en la institución, las funciones que involucren: el compromiso, la autonomía para tomar la iniciativa a elaborar sus funciones laborales, la promoción de puesto laboral, el uso de las capacidades del ser humano, las metas, la identificación, las labores que realiza y las oportunidades de ascenso.

Moreno y Martínez (2006): se refiere a los factores motivacionales como factores intrínsecos con relación a la descripción de la plaza y las actividades que ejecutara el colaborador. Estas actividades van a generar una satisfacción prolongada e incrementará el desempeño laboral mejorando la satisfacción. Estas áreas son: las inteligencias individuales, capacidad para escoger, como realizar las labores, conocimiento de sus sueños y anhelos vinculados con la labor, y el autoconocimiento de como realizan sus funciones.

Chiavenato (2000) resume los factores de motivación al puesto laboral generado a casusa de una respuesta positiva prolongada en el tiempo y el incremento del nivel de efectividad laboral que permita lograr los más altos estándares de producción, el factor higiénico en la empresa va estar relacionada al entorno, al seguimiento de sus compañeros de trabajo y las funciones que desempeñe en la empresa.

Herzberg (1959) es su teoría bifactorial elabora un modelo de motivación que indica que las personas tienen dos tipos de requisitos unos individualista que son los que dañan el comportamiento de modo opuesto, por su lado Chiavenato (2000), identifica dos factores en base al ambiente externo y la labor del colaborador, para Herzberg (1959), estos factores higiénicos se relacionan con la falta de satisfacción, que se encuentran en el entorno alrededor de los seres humano y entienden las exigencias para desempeñar sus tareas, por este motivo son administrados y resuelto por las organizaciones.

El compromiso organizacional se detalla por Robbins (1998) como un estado en el que un colaborador se encuentra identificado con una determinada organización al igual que con su misión y visión, buscando continuar siendo parte de la organización, es decir, continuar con el mismo índice de compromiso organizacional, así se considerará más identificado, permaneciendo en la organización.

A su vez, Chiavenato, (2009) indica que el compromiso organizacional es el afianzamiento y entendimiento de los sucedido anteriormente y lo actual en la institución, así como el entender y como se cumplen los sueños de la empresa y de todos los que participan en ella, en donde se busca que le participante se sienta objetivamente comprometido.

Por su parte, Meyer y Allen (1991) lo considera como una etapa psíquica que determina el lazo entre el colaborador y la empresa, la cual refleja resultados relacionados con el afán de perdurar en la institución o abandonarla.

Teniendo en cuenta que Colquitt y Rodell (2007) mantienen que es el anhelo del colaborador en continuar persistiendo en la empresa. Este acuerdo conserva el poder en la acción, para que el colaborador persista en la empresa ya sea por obligación o por cambio de área en la empresa, los cuales influyen en la determinación de seguir o alejarse de la empresa.

Asimismo, Mowday, Steers y Porter (1979) lo definen como una energía relativa de filiación del personal y participación de una institución específica.

Meyer y Allen (1991), plantearon como dimensiones una propuesta tridimensional del compromiso organizacional, lo que significa dividir en tres importantes dimensiones las cuales son:

Compromiso afectivo, Meyer y Allen (1991) define como la unión de sentimientos que crecen en los seres humanos que se encuentran dentro de la empresa. Se muestra filiación de sentimientos al sentirse lleno de carencias (la mayoría de estas a nivel mental) y las posibilidades en las que se sienta contento de permanecer en la organización. Ashman y Winstanley (2006) explica que todo nace en base a las conexiones emocionales para que los colaboradores crezcan con la empresa. Manifiesta la adhesión sentimental al sentir la gratificación que se presenta al cumplir lo anhelado y lo que se espera, para alcanzar el deseo de continuar en la institución sintiéndose orgulloso al formar parte de la institución.

Arana (1999) la concreta como una fuerza relativa de filiación personal del colaborador en la empresa, donde vincula tres causas: se inicia con el incremento de aprobación y fe en los valores y metas propias de la institución; lo siguiente es la satisfacción y naturalidad para realizar trabajos en beneficio de la empresa y la última es el alto interés por permanecer en la empresa, este compromiso se identifica con conductas como el incremento de valor de ser parte de la compañía, los empleados con alto compromiso formulan gran aceptación a los cambios, esto involucra que estén prestos a laborar más de lo previsto, implica también apoyo y aferramiento del colaborador con las dificultades que se presenten en la organización, muestra sentimientos felicidad y tristezas acordes a la situación de la organización se fideliza y siente parte de ella en todos los aspectos.

Compromiso de continuidad Meyer y Allen (1991) considera como el anhelo del colaborador en continuar en la organización, por distintos motivos como pueden ser de cuidar por sus intereses, invirtiendo en ella el tiempo haciendo que el colaborador no decida renunciar porque ha invertido gran parte de su tiempo, dinero y esfuerzo y el renunciar involucraría perder todo, por esto deja de lado las oportunidades que se le pueden presentar, incrementando sus sentimientos de fidelización con la institución.

Ivancevich (1996) identifica como precedentes del compromiso a: peculiaridades individuales, alternativas y financiamientos de los colaboradores, que ayudan a las variables. El compromiso de continuidad se basa en la identificación del ser humano en razón, las subvenciones, tal como las oportunidades de descubrir nuevas ofertas laborales, la forma de realizar sus

labores va a ir acompañadas de la ejecución de pequeñas actividades que confirman su continuidad en la organización.

Compromiso normativo, Meyer y Allen (1997) Señala el compromiso de ser leal a la organización, sintiéndose obligados moralmente con la institución, de algún modo como puede ser: el salario, o por recibir ciertas prestaciones; creando el compromiso de mantenerse, creando sentimientos de deuda hacia la organización que le brindo oportunidades, recompensa, o apoyo que fue valorado.

Marquillo (1987) indica dos formas de retribución al colaborador, retribuciones comunitarias y empresariales, las comunitarias son el apoyo a su jefe de área y a su entorno laboral, los empresariales son generados, por promoción de puestos, retribuciones, seguridad laboral, etc. La fidelización a la empresa va en relación a los sentimientos de ética, de forma de retribución o por percibir algún servicio, pueden ser certificaciones, charlas, cursos, donde se crea un sentimiento de deuda con la empresa, con esto se crea un lazo afianzado al sentimiento de continuar en la empresa, como causa de vivir nuevas experiencias de compromiso por brindarles la ayuda o retribución en el momento que lo requería y que ahora el colaborador toma en cuenta.

Teoría de Meyer y Allen (1991): Consideran tres divisiones del compromiso organizacional, plantean que el compromiso es una etapa psíquica la cual explica el vínculo con el trabajador. Plantean que razonablemente un colaborador permite percibir las tres partes del compromiso en índices cambiantes, lo que es imprescindible para evaluar compromiso de tal forma que permita que las diferentes áreas del compromiso trabajen en conjunto para influir el comportamiento en el colaborador. Los 3 enfoques se vinculan como nexos con los colaboradores y la empresa que incluye el esfuerzo de estos enfoques de compromiso unidos que trata, identificarse cada uno de forma propia.

III. METODOLOGÍA

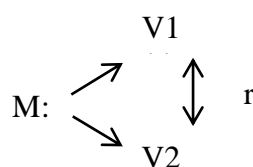
3.1. Tipo y diseño de investigación:

El método de estudio que se usó es el hipotético–deductivo, Hernández y Mendoza (2018) indicó que se efectúan, a través de la deducción que nace desde habitual a lo propio, ya que se produce de las relaciones que se presentan con anterioridad como normas básicas, las cuales, después son puestas en práctica en eventos específicos, llegando a alcanzar su legitimidad. El enfoque fue cuantitativo Del Canto, E. y Silva, A. (2013) refirieron que este nace de una información demostrada, es decir se inició con la recaudación de reseñas para luego validar la hipótesis, a través de fórmulas estadísticas, para comprobar las bases teóricas.

La investigación fue de tipo básico debido a que se observaron las variables en su entorno original, ejecutándose en una etapa específica; se usó a la par con información anterior y teorías vinculadas a las variables; produciéndose desde un pensamiento lógico, Hernández y Mendoza (2018).

De diseño no experimental, correlacional, transversal, prospectivo, porque este estudio se da con ausencia de guía intencional a las variables, basándose específicamente en contemplar y brindar interés a los sucesos que se dan en el entorno habitual en un momento y ambiente definido; correlacional puesto que su objetivo es hallar algún vínculo asociado a las variables y la forma en que una afecta a la otra, es por este motivo que usualmente no se sabe el motivo y ni la razón; transversal y prospectivo debido a que relatara la intromisión de las dos variables, prestando atención y refiriendo las cualidades del motivo de investigación, sin causar algún efecto en él como menciona Hernández y Mendoza (2018) .

Diseño de investigación



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable motivación laboral

V2: Variable compromiso organizacional.

r: Relación

3.2. Variables y definición operacional

Motivación laboral tiene como definición, Según Chiavenato (2001) es un estímulo generado en el colaborador el cual induce una reacción específica, que se desglosa en dos componentes, motivación laboral extrínseca que se vincula con el parte física que está a la redonda del ser humano y el entorno en el cual efectúa sus labores, el factor que sigue es la motivación laboral intrínseca se encuentra encadenada con los estándares de satisfacción de sus emociones, los estímulos, las que recibe el empleado y las propuestas de mejora que recibe.

Como definición operacional la encuesta estuvo conformada por 20 preguntas, la medición de cada dimensión se divide del ítem 1 al 7 para las dimensiones de motivación Intrínseca y del ítem 8 al 20 para la motivación extrínseca siendo seleccionadas por la escala de Likert de 5 tipologías para efectuar una respuesta (0 Totalmente en desacuerdo, 1 en desacuerdo, 2 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3 de acuerdo, 4 totalmente de acuerdo) dando como valores finales; alto, medio y bajo.

Compromiso organizacional Meyer y Allen (1991) lo conceptualiza a manera de una etapa mental que marca la relación del trabajador con la organización en la que trabaja y que se influencia en la decisión de continuar en la empresa o abandonarla.

Para la definición operacional se usó la encuesta de compromiso organizacional conformada por 18 ítems, formulados por Meyer, Allen y Smith (1993) que facilita medir el nivel de compromiso del empleado con la empresa. Este instrumento tiene 3 sub-dimensiones; Compromiso Afectivo (1-6), Normativo (7-12) y de Continuidad (13-18). a su vez las sub-dimensiones se desglosan en 6 ítems cada una, considerando ítems positivos (1,2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 17 y 18) y negativos (3, 4, 5 y 13), siendo contempladas por la escala de Likert de 5 tipologías para efectuar una contestación (1 Totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo) dando como valores finales; alto, medio y bajo (Ver anexo 2).

3.3. Población y muestra

Se conceptualiza la población al momento que se concluye universalizar los resultados de la investigación a un número fijo de personas que pueden ser parte de la muestra como un subgrupo delimitado de la población constituida, para adquirir los resultados, Hernández y Mendoza (2018). Para esta investigación, la población estuvo compuesta por todos los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios- Lima, que son 95 y a su vez esta conformo la muestra total de estudio.

Los criterios de inclusión se incluyeron a todos los colaboradores del servicio de rehabilitación con un periodo de permanencia igual a 2 meses. Para los criterios de exclusión se tomó en cuenta a todos los colaboradores que no deseen participar en la investigación.

El muestreo que se manejó fue el no probabilístico o por conveniencia, viendo que es preciso por el tipo de estudio y la muestra a que es la principal elección para alcanzar los resultados más fiables, Hernández y Mendoza (2018)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica, con la que se trabajó fue la encuesta; que recogió los resultados de un número de colaboradores con un comportamiento concreto cumpliendo un consentimiento informado estipulado para una investigación; esto considera inevitable para ejecutar la recolección de datos cuantitativos, utilizar un instrumento de evaluación, que requiere cumplir con los requisitos de validez, confiabilidad y objetividad; interpretando básicamente a las variables a estudiar, Creswell (2009). El instrumento, que se uso es la encuesta; se considera trascendental por su practicidad para recoger los datos que se pretenden recoger, Arias (2012).

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento de motivación laboral

Autores: Cecilia Victoria Cabellos García, Kristy Yesenia León Ruiz.

Año: 2018

Técnica de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Determinar el nivel de motivación laboral de los colaboradores.

Población: Personas adultas, empleados en general

Número de ítem: 20 preguntas

Aplicación: Directa

Estructuración 2 dimensiones -20 ítems

Tiempo de administración: 20 minutos

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento Compromiso organizacional

Autores: Meyer, Allen y Smith (1993), adaptado por Pérez, R, PUCP 2014.

Año: 2014

Técnica de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Determinar el nivel de compromiso organizacional del empleado.

Población: Personas adultas trabajadores en general

Número de ítem: 18 preguntas

Aplicación: Directa

Validación de los instrumentos

La validez de los instrumentos, para esta investigación pasaron por el proceso de juicio de expertos, con el objetivo de obtener la validación del contenido del instrumento, denominándolo el índice por el cual un mecanismo de valoración crea respuestas tangibles y asertivas, Hernández y Mendoza (2018), esta validación fue realizada por tres (03) expertos quienes le proporcionaron la condición de aplicable (ver anexo 3.3)

Confiabilidad de los instrumentos

Para poder comprobar la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto con una muestra de 22 colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima. La prueba de confiabilidad se plasmó usando la técnica del análisis de la consistencia interna del instrumento A la vez cabe referirse que los instrumentos pasaron la medida de coherencia del Alfa de Cronbach que permitió deducir el grado de confiabilidad de las variables y sus

dimensiones que conforman el instrumento que examina medir la variable investigada, Hernández y Mendoza (2018) mediante el cálculo de Alfa de Cronbach con un fiabilidad de 0,867 teniendo alta consistencia interna y para la encuesta de motivación laboral y para la encuesta de compromiso organizacional es de 0,704 con alta consistencia interna. (Ver anexo 3.3)

3.5. Procedimiento

Paso 1, se inició a examinando la bibliografía para iniciar con la recolección de los datos necesarios acorde al tema. Paso 2, se construyó el proyecto de tesis conforme al formato de la universidad, después se presentó el proyecto de tesis al director médico de la Clínica San Juan de Dios - Lima, para adquirir su autorización y aceptación para ejecutar el proyecto de tesis. Paso 3, se procedió a requerir el permiso de los colaboradores que se les aplicará las dos encuestas, se introdujeron las respuestas a un cuadro que creo en el software Excel; para su análisis. Paso 4, se efectuó la discusión, conclusiones y recomendaciones luego se procedió a plasmar los ajustes finales en relación a las revisiones, para continuar con la sustentación.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos que fueron analizados por el programa Excel, esta se trasladó al programa estadístico SPSS el cual, se usó para desarrollar el análisis estadístico; debido que, para explorar las variables y dimensiones se tuvo que valer del análisis descriptivo, usando tablas y gráficos según corresponda.

Las encuestas que se usaron son de carácter ordinal; por tal motivo, para las pruebas de hipótesis se aplicó la estadística Rho de Spearman, a raíz de que este estableció el nivel de relación entre las variables investigadas; para concluir, se procedió a realizar su respectivo observación y entendimiento, para la observación de las hipótesis se utilizó la Rho de Spearman ya que expresa la magnitud de relación entre variables ordinales; en vista de que para la población que se trabajó era necesario plantearlas, teniendo en cuenta los niveles establecidos, Hernández y Mendoza (2018).

3.7. Aspectos éticos

Se efectuó respetando el anonimato de los colaboradores que participarán en la investigación garantizando el respeto de los derechos del autor, el resguardo de la identidad y confidencialidad de todos los participantes, a su vez se solicitó el consentimiento informado para todas las unidades muestrales del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Nivel de motivación laboral en los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

	Nivel de motivación laboral en la muestra	
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	-	-
Nivel medio	30	31,6%
Nivel alto	65	68,4%
Total	95	100,0%

En la tabla 3 se presenta los resultados obtenidos por la muestra respecto a la evaluación de la motivación laboral. Ningún colaborador presentó un nivel bajo de motivación laboral; el 31,6% de la muestra presentó un nivel medio y el 68,4% presentó un nivel alto.

Tabla 4

Nivel de motivación laboral, por dimensiones, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

	Motivación intrínseca		Motivación extrínseca	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	-	-	-	-
Nivel medio	40	42,1%	30	31,6%
Nivel alto	55	57,9%	65	68,4%
Total	95	100,0%	95	100,0%

En la tabla 4 se presenta los resultados obtenidos por la muestra en las dimensiones de motivación intrínseca y extrínseca del variable nivel de motivación

laboral. Respecto a la motivación intrínseca, ningún colaborador presentó un nivel bajo; el 42,1% de la muestra presentó un nivel medio y el 57,9% presentó un nivel alto de motivación laboral intrínseca. Se observa que la mayor parte de los trabajadores presentaron un nivel alto de motivación laboral intrínseca; decir que perciben satisfacción personal, sienten orgullo de trabajar en la institución y disfrutan con su trabajo. Con relación a la motivación extrínseca, ningún colaborador presentó un nivel bajo; el 31,6% de la muestra presentó un nivel medio y el 68,4% presentó un nivel alto de motivación extrínseca. En esta dimensión, la mayor parte de los empleados presentaron un nivel alto de motivación; decir que perciben condiciones favorables para mantener estabilidad laboral, la labor que realizan cumple con sus necesidades, los incentivos y pagos que reciben son los adecuados, perciben compañerismo y reconocimiento de la institución por el trabajo realizado.

Tabla 5

Nivel de compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

	Compromiso organizacional de la muestra	
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	-	-
Nivel medio	56	58,9%
Nivel alto	39	41,1%
Total	95	100,0%

En la tabla 5 se presenta los resultados conseguidos por la muestra respecto al compromiso organizacional. Ningún colaborador presentó un nivel bajo; el 58,9% presentó un nivel medio y el 41,1% presentó un nivel alto.

Tabla 6

Nivel de compromiso organizacional, por dimensiones, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

	Compromiso afectivo		Compromiso normativo		Compromiso de continuidad	
	Frec.	Porcentaje	Frec.	Porcentaje	Frec.	Porcentaje
Nivel bajo	-	-	2	2,1%	4	4,2%
Nivel medio	54	56,8%	52	54,7%	51	53,7%
Nivel alto	41	43,2%	41	43,2%	40	42,1%
Total	95	100,0%	95	100,0%	95	100,0%

En la tabla 6 se presenta los resultados logrados por la muestra en las dimensiones compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad de la variable compromiso organizacional. Respecto al compromiso afectivo, ningún trabajador presentó un nivel bajo; el 56,8% presentó un nivel medio y el 43,2% presentó un nivel alto. La mayor parte de los colaboradores perciben, medianamente, que serían felices si trabajaran toda su vida en la clínica San Juan de Dios, se sienten ligados emocionalmente e integrados al servicio de rehabilitación donde laboran y que significa mucho para ellos.

Con relación a la dimensión compromiso normativo, solo el 4,2% de los colaboradores presentó un nivel bajo; el 54,7% presentó un nivel medio y el 43,2% presentó un nivel alto. Es decir que los colaboradores perciben, en un nivel medio, que pertenecer a la clínica es una necesidad; sería muy duro y afectaría a una parte importante de su vida dejar de laborar en la clínica y, sienten que hay pocas opciones laborales e inseguridad en otras partes.

En la dimensión compromiso de continuidad, solo el 2,1% presentó un nivel bajo; el 53,7% presentó un nivel medio y el 42,1% presentó un nivel alto. En esta dimensión la mayor parte de los colaboradores perciben, con un nivel medio, que no estaría bien dejar de laborar en el servicio de rehabilitación la cual merece su lealtad, así como a sus compañeros de trabajo y perciben estar en deuda con el servicio de rehabilitación.

4.2. Análisis inferencial. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de la Hipótesis General de investigación

Ho: El nivel de motivación laboral no se relaciona con el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Ha: El nivel de motivación laboral si se relaciona con el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Tabla 7

Relación del nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

		Motivación laboral	Compromiso organizacional	
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,563**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	95	95
Compromiso organizacional	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	0,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	95	95

En la tabla 7 se observa que el nivel de significancia es de $p=0,000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que existe relación moderada ($\rho=0,563$) y directa entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima - 2021. Asimismo, esta relación indica que a mayor motivación laboral mayor compromiso organizacional.

4.2.2. Prueba de las hipótesis específicas de investigación

Hipótesis específica 1

Ho: El nivel de motivación laboral no se relaciona directamente con el compromiso organizacional afectivo, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Ha: El nivel de motivación laboral si se relaciona directamente con el compromiso organizacional afectivo, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Tabla 8

Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional afectivo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

		Motivación laboral	Compromiso organizacional afectivo	
Rho de Spearman	Motivación laboral	1,000	0,554	
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	95	95
	Compromiso organizacional afectivo	0,554	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	95	95

Decisión estadística

En la tabla 8 se observa que el nivel de significancia es de $p=0,000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que existe relación moderada y directa ($\rho=0,554$) entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional afectivo, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima - 2021. Esta relación nos indica que a mayor motivación laboral mayor compromiso organizacional afectivo.

Hipótesis específica 2

Ho: El nivel de motivación laboral no se relaciona directamente con el compromiso organizacional normativo, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Ha: El nivel de motivación laboral no se relaciona directamente con el compromiso organizacional normativo, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Tabla 9

Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional normativo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

			Motivación laboral	Compromiso organizacional normativo
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,361
		Sig. (bilateral)	.	0,011
		N	95	95
	Compromiso organizacional normativo	Coeficiente de correlación	0,361	1,000
		Sig. (bilateral)	0,011	.
		N	95	95

Decisión estadística

En la tabla 9 se observa que el nivel de significancia es de $p=0,011$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que existe relación baja ($\rho=0,361$) y directa entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional normativo, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. Asimismo, esta relación indica que a mayor motivación laboral mayor compromiso organizacional normativo.

Hipótesis específica 3

Ho: El nivel de motivación laboral no se relaciona directamente con el compromiso de continuidad, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Ha: El nivel de motivación laboral no se relaciona directamente con el compromiso de continuidad, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Tabla 10

Relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional continuidad en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

			Motivación laboral	Compromiso organizacional normativo
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,466
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	95	95
	Compromiso organizacional continuidad	Coeficiente de correlación	0,466	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	95	95

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

Decisión estadística

En la tabla 10 se observa que el nivel de significancia es de $p=0,000$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que existe relación moderada ($\rho=0,466$) y directa entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional de continuidad, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. Asimismo, esta relación indica que a mayor motivación laboral mayor compromiso organizacional de continuidad.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación establecen que el nivel de motivación profesional se entrelaza con el compromiso organizacional en colaboradores del área de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. Al mismo tiempo, el valor de la relación es moderada y directa ($\rho=0,554$) y el grado de significancia es de $p=0,000$ indicando que los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios se sienten motivados al lapso de cumplir sus labores, y comprueban el compromiso laboral; por otro lado, es esencial indicar que el 68,4% de los encuestados registró un nivel alto y el 31,6% de la muestra manifestó un nivel medio de motivación así mismo, dio a conocer que el 56,8% reflejó un nivel medio y el 43,2% mostró un nivel alto de compromiso organizacional; estos alcances corroboran la articulación entre las variables de estudio, asintiendo la hipótesis general expuesta recientemente. Por lo expuesto, los colaboradores del servicio de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios se sienten motivados y poseen un regular compromiso organizacional. Para certificar los alcances mencionados recientemente es por esto que mencionamos a, Aliaga (2020) quien publicó que existe una relación positiva media y destacada, en base al resultado alcanzado, por esto resolvió que si la motivación laboral se agranda en los trabajadores del área de operaciones de una clínica privada a su vez lo forjará el compromiso organizacional y si pasara lo opuesto los dos se deteriorarían, por eso se evidencia una relación lineal; también Tuesta (2019) refirma los resultados expuestos, ya que comprobó que hay relación significativa, directa y baja entre las variables estudiadas entre los trabajadores internos de los centros de Salud de Lima Metropolitana, esto se respalda con lo citado por Chiavenato (2011), el cual estableció que la motivación laboral trata de expresarse, como la respuesta del vínculo entre del individuo y el estímulo difundido por la empresa con el anhelo de promover factores que incentivan al empleado a alcanzar un objetivo, tomando en cuenta que el ser humano se define por tener un gran anhelo, por el cual dedica completamente su voluntad para lograr las metas dispuestas por la corporación y afianzar las ganas de alcanzar sus propósitos individuales.

Por su parte Lucas(2019) refirma los alcances demostrados, ya que precisó la presencia de un vínculo entre la motivación y el compromiso organizacional en los expertos en enfermería de una clínica particular de Lima, explicando la envergadura que deben brindar los gerentes a estas variables para lograr las metas y el poder desafiar los retos empresariales; por lo que Sagituly y Guo (2021) ratifican el lazo evidente entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de 1205 funcionarios en los órganos empresariales de Kazajstán. Por lo opuesto Riofrio (2020) en su investigación percibió un lazo con un índice bajo y directo al estimar la relación entre la motivación y el compromiso organizacional en concordancia con lo que menciona McClelland (1989), sobre la motivación, reconocida como la fortaleza que está vinculada al comportamiento del individuo en línea a la manera que sobreviene de la satisfacción en fundamento a lo que uno demande. A sí mismo, las discrepancias eventuales se conocen porque cada empleado reacciona de manera desigual ante un acontecimiento concreto. En la institución los trabajadores manifiestan responsabilidad al llevar a cabo sus funciones, a causa que se sienten con la exigencia de efectuar sus funciones para ser remunerador a través, del pago adquirido, es primordial tener en cuenta que, no todos se verán complacidos y esto repercutirá en el cumplimiento de sus labores.

En cuanto a la principal hipótesis específica, en este estudio se halla conexión moderada y directa ($\rho=0,554$) el nivel de significancia es de $p=0,000$ entre el nivel de motivación profesional y el compromiso organizacional afectivo, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima. Del mismo modo, Marta , Supartha, Dewi & Wibawa(2021) certifica el resultado expuesto, ya que encontró una asociación en base a la motivación laboral y el compromiso organizacional afectivo, influenciando trascendentalmente con el empoderamiento del trabajador y el desarrollo que ofrecerá repercusiones en base a la motivación y el bienestar de los colaboradores; es por esto que Mylona y Mihail (2020) en su búsqueda de información, comprueban que lo afectivo y normativo tiene una congruencia con el compromiso organizacional de método asertivo en relación a las percepciones oportunas de los colaboradores, llevándolos al autoconocimiento y desenvolvimiento. En coherencia con Nguyen, Le, Tran, Tran, Nguyen, Nguyen (2020) ya que se refieren que el compromiso

afectivo tiene repercusiones significativas y valiosas en la motivación de los colaboradores en coherencia con la teoría de Meyer y Allen (1991) acerca del compromiso organizacional afectivo el cual lo contempla como la voluntad psíquica que se recalca por la manera en que se enlaza al trabajador y a la organización por la cual labora. Es aquí donde la motivación se interrelaciona al lapso que le ofrecen una ganancia o frustrar una penalidad, para resumir un colaborador que se comprometa con sus labores que realiza de actitud positiva se convertirá en un colaborador que tenga compromiso con su organización y por lo tanto se sentirá animado al realizar su trabajo.

En relación con la segunda hipótesis específica, en esta tesis se comprueba que se halla relación baja y directa ($\rho=0,361$) y el grado de significancia es de $p=0,011$, por lo tanto; demuestra que a excesiva motivación laboral mayor compromiso organizacional normativo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, por su parte discrepa con Mylona y Mihail (2020) en su investigación establecen que el compromiso normativo tiene relación de modo positivo en relación a las emociones positivas de los colaboradores, al igual difiere con Oblitas (2017) debido a que sus resultados expresan que se halla correlación positiva entre las variables proyectada esto va en concordancia con lo citado por Meyer y Allen (1997) los cuales demuestran que el colaborador con un compromiso normativo se sostiene en la organización por necesidades financieras, tienen sentimientos de persistir por necesidad y no por sentirse motivados es por esto que sostiene la teoría que el compromiso normativo se sustenta en la percepción de la fidelidad con la empresa, es esta clase de compromiso que evidencie un lazo seguro en semejanza a seguir siendo parte de la empresa, como respuesta a la sensación de percibir el sentido de deber algo a la empresa. Con lo mencionado, el compromiso normativo está vinculado a la obligación que siente el colaborador por permanecer en la empresa, una sensación que los fuerza a quedarse en ella, por lo cual, alejarse no es contemplado como una forma correcta de actuar por parte del colaborador, este compromiso demuestra el mutualismo entre colaborador – organización; cuando los colaboradores sienten que ganan ventajas dadas por la empresa, se crea sensaciones de deber que los motivan a trabajar, apreciando a la empresa.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, se manifestó que existe relación moderada y directa ($\rho=0,466$) y el nivel de significancia es de $p=0,000$ entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional de continuidad, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima - 2021. Para reforzar los resultados mostrados Amado (2019) recalca las divergencias señaladas sobre el compromiso organizacional en base al tiempo de continuidad y periodo de vida en colaboradores de una empresa privada del rubro salud, investigación que obtuvo bajas diferencias específicas según edad, en contraste con la motivación laboral y la edad. No obstante Marta , Supartha, Dewi & Wibawa (2021) en su investigación dedujeron que el enriquecimiento laboral enfatiza efectos primordiales en el compromiso organizacional, desencadenando efectos de mejora en los colaboradores, produciendo factores motivacionales que satisfagan a los colaboradores, aumentando su compromiso con la organización consiguiendo que continúen permaneciendo en la institución esto se sustenta con lo mencionado por Meyer & Allen (1997), quienes ratifican que el compromiso de continuidad hace alusión al análisis que el colaborador realiza en base a los gastos, sean económicos, materiales y psíquicos, y las bajas posibilidades de hallar otro empleo, si eligiera dejar de formar parte de la organización. En otras palabras, el colaborador tiene sentimientos de compromiso con la empresa porque ha dedicado horas, gastos económicos y empeño y dejar de permanecer en ella significaría pérdidas; así como también siente que sus ofertas de empleo en otra organización son pocas. Teniendo en cuenta que el colaborador continuo en la empresa para obtener alguna ventaja ya que hay elementos motivaciones por continuar formando parte de la empresa, ya que hay elementos motivaciones para que el colaborador siga siendo parte de la organización. De tal manera que el trabajador presenta sentimientos que hacen que continúe en la organización con el objetivo de conseguir alguna clase de beneficio por las horas que ha invertido en la organización y siente que es su responsabilidad continuar en la organización para obtener mejores ventajas por las horas invertidas y que la organización le devuelva todo lo invertido. Es decir un colaborador motivado puede sentirse encaminado a cumplir los deseos y propósitos de la organización por la cual

pertenece, la cual va generar un sentimiento de compromiso con la empresa por cual laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se halla relación entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021, es significancia de $p=0,000$, y una relación directa y moderada ($\rho=0,563$).

Segunda: Existe relación moderada y directa ($\rho=0,554$) teniendo un nivel de significancia $p=0,000$. Concluyendo que, se evidencia relación entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional afectivo, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Tercera: Se halla relación baja y directa ($\rho=0,361$) con un el nivel de significancia de $p=0,011$. Concluyendo que el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional normativo van de la mano en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

Cuarta: Existe correlación moderada y directa ($\rho=0,466$) teniendo el nivel de significancia de $p=0,000$. Concluyendo que el nivel de motivación laboral está relacionado con el compromiso organizacional continuidad, en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se propone al área gerencial de la clínica el mejoramiento e implementación de metodologías para mantener motivados a los colaboradores, en base a un plan anual en el cual se efectuó un reconocimiento a los logros académicos o por efectividad en sus labores, ya sea con incentivos monetarios, becas de estudio, días libres, reconociendo esto fortaleceremos e impediremos la falta de compromiso organizacional generando eficacia y eficiencia al alcanzar las metas trazadas por la institución, logrando de la mano el éxito de la institución, el deterioro físico y mental de los colaboradores asistenciales.

Segunda: Los coordinadores de área deben elaborar mecanismos de comunicación con su equipo de trabajo, con el objetivo de mejorar el desarrollo personal de los colaboradores, buscando mantener un buen estado psicoemocional de los colaboradores asistenciales ya se brindando charlas de manejo de habilidades blandas , desarrollo personal, o buscando la interacción de los servicios realizando actividades grupales como campeonatos deportivos, los cumpleaños mensuales, reuniones grupales mensuales donde se felicite a los colaboradores que cumplen las metas, o excelencias de puntualidad, mejorando la participación en actividades que haga que mejoren su motivación y compromiso.

Tercera: Implementar estrategias para incrementar el compromiso con la organización, elaborando charlas donde el personal antiguo comparta sus conocimientos y experiencias alcanzadas con el personal nuevo y a su vez los coordinadores de área afiancen el compromiso que tiene la institución con ellos y ellos con la institución , buscando afianzar el compromiso de permanecer en la institución

Cuarta: Efectuar investigaciones en relación con las variables de esta investigación, englobando otros elementos y/o variables que pueden influenciar en la falta de motivación laboral y perjudicando el compromiso organizacional.

REFERENCIAS

- Aliaga Correa, J. R. (2020). *Motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una clínica particular* - Lima 2019.
- Amado Mendoza, E. (2019). *Motivación laboral y Compromiso organizacional en empleados de una empresa privada del rubro salud en Lima*. Universidad Nacional Federico Villarreal ; Repositorio Institucional - UNFV.
- Arana R. (1999) *La Gerencia*; México: Ed. Refco.
- Arce Rumay, A.M.; & Cornelio Aguirre, S.O. (2016). *Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C de la ciudad de Cajamarca, 2016*. (Tesis de Maestría), Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú.
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: Episteme C.A. Recuperado de: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>.
- Ashman, I., & Winstanley, D. (2006). *The ethics of organizational commitment*. Business Ethics: A European Review, vol. 15, nº 2, pp. 142–153. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8608.2006.00438.x>.
- Ávila Vila, S., Pascual Faura, M. (2020). *Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio*. Revista De Estudios Empresariales. Segunda Época, (1), 201–226.
- Baez-Santana, Rafael Antonio, Zayas-Agüero, Pedro Manuel, Velázquez-Zaldívar, Reynaldo y Lao-León, Yosvani Orlando. (2019). *Modelo conceptual de compromiso organizacional en las empresas cubanas*. Ingeniería Industrial, 40 (1), 14-23.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. & Rodríguez, A.B. (2020) *Motivation and work performance: Human capital as a key factor in an organization*. Universidad y Sociedad, 12 (3), pp. 385-390.

- Colquitt, J. & Rodell, J. (2007). *Justice, trust, and trustworthiness: a longitudinal analysis integrating three theoretical perspectives*. *Academy of Management Journal*, 54 (6), 1183–1206. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.705.8315&rep=rep1&type=pdf>
- Comaford, C. C. (2019, 12 enero). *Seis tendencias clave que los líderes exitosos deben abordar en 2019*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/christinecomaford/2019/01/12/6-key-trends-successful-leaders-must-address-in-2019-infographic/?sh=113b841f5f1c>.
- Creswell, J. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed approaches*. (3ª edición). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 342.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill. Quinta edición
- Chiavenato, I. (2001). *Administración teoría, proceso y práctica* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de los Nuevos Tiempos*. México: McGraw – Hill Interamericana. S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª edición). México: McGraw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom J. (1987), *El comportamiento humano en el trabajo*. México, McGraw-Hill. 647 pág.
- Davis, K. y Newstrom, J.(1993). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (8ª edición). México, McGraw-Hill.
- Del Canto, E. y Silva, A. (2013) *Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales*. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, vol. III, núm. 141, Universidad de Costa Rica San José, Costa Rica. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>.
- Dessler, F. (1999). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw-Hill Interamericana. México.
- Devis, S. F., y Palladino, J. J. (2008). *Psicología*. (5ª edición). México.: Pearson.
- Evia, M. J. (2019). *Qué motiva a los trabajadores en cada país*. EXPOK. <https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>.

- Ferreiro, P., Alcázar, M. (2005). *Gobierno de Personas en la Empresa*. (6ª edición). Lima.: Planeta.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Nueva York, EUA: Jhon Wileyand sons. Segunda edición.
- Ibarra, C. (24 Ene 2020) *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. La Republica. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>.
- Ivancevich J. (1996) *Dirección por servicio*; Colombia: Ed. Trillas.
- Johnmarshall, R. (2010). *Motivación y Emoción*. (5ª edición). México: McGraw-Hill.
- Lahey, B. B. (2007). *Introducción a la Psicología*. (9ª edición). México: McGraw-Hill.
- Lucas Videira, Z. F. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional de los profesionales de enfermería de una clínica privada, Lima 2019*. Universidad Peruana Unión ; Repositorio Institucional - UPEU.
- Manjarrez Fuentes, N.N., Boza Valle, J.A., Mendoza Vargas, E.Y. (2020). *The motivation in the labor performance of hotel employees in the quevedo canton*, Ecuador .Universidad y Sociedad, 12 (1), pp. 359-365.
- Marta, I.A., Supartha, I.W.G., Dewi, I.G.A.M., Wibawa, I.M.A. (2021). Job Enrichment, Empowerment, and Organizational Commitment: The Mediating Role of Work Motivation and Job Satisfaction. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8 (1), pp. 1031-1040.
- Marquillo D. (1987) *Administración de personal*; Perú: Ed. El ateneo.
- Meyer, J.P y Allen, N.J. (1991). *A three-component conceptualization of Organizational Commitment*. Human Resources Management Review, 1, 61-89.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks: Sage.
- Mylona, E., Mihail, D. (2020). *Exploring Public Employees' Motivation to Learn and Develop in Turbulent Times. The Role of Perceived Support and*

- Organizational Commitment. *International Journal of Public Administration*, 43 (16), 1366-1375.
- Morales, A. Pons, O., 2002, *Influencia de la organización en la motivación laboral. Aplicación al caso de una Administración Pública*, Capital Humano, n° 151 ,pp.26- 36.
- Moreno Murcia, J.A., & Martínez Camacho, A. (2006). *Importancia de la teoría de la Autodeterminación en la práctica físicodeportiva: fundamentos e implicaciones prácticas*. Cuadernos de Psicología Del Deporte, 6(2), 39–54.
- Motivación laboral: nuevas tendencias globales*. (2019, 9 septiembre). Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>.
- Mowday, R., Steers, R. y Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14, 224-247.
- Nguyen, H.N., Le, Q.H., Tran, Q.B., Tran, T.H.M., Nguyen, T.H.Y., Nguyen, T.T.Q. (2020) .*The impact of organizational commitment on employee motivation: A study in Vietnamese enterprises*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7 (6), 439-447.
- Oblitas, C. D. (2017). *Motivación Psicosocial y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones en el distrito de Magdalena del Mar 2017* [tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UN. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1132>
- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192.
- Sagituly, G., Guo, J. (2021) . *The influence of work motivation on organizational commitment among civil servants of Kazakhstan: Analyzing the mediating role of job satisfaction*. *Lex Localis*, 19 (3), 543-567.
- Talledo Manrique, M. E., & Amaya Alvarado, P. A. (2020). *Motivación y compromiso laboral en conductores de transporte terrestre de personas, Trujillo-Perú, 2019*. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 77.
- Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid, España. Editorial McGraw-Hill.

- Ryan R., & Deci E. (2000). *La teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social, y el bienestar*. American Psychological Asociación, 55, 68-78.
- Riofrio Calderón, J. C. (2020). *Motivación laboral y compromiso organizacional en la Escuela Superior de Arte Pública Ignacio Merino, Piura*. Repositorio Institucional - UCV ; Universidad César Vallejo.
- Robbins. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice-Hall.
- Salkind, N. (1997). *Métodos de investigación*. (3ª edición). Pearson educación.
- Sampieri, R. (2010), *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México. Méxi
Recuperado de: [https://www. Esup .edu .pe /descargas/ dep_ investigacion/ Metodologia](https://www.Esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/ Metodologia)
- Tuesta Pilco, L. de J. (2020). *Motivación laboral y compromiso organizacional de los usuarios internos de los centros de salud de Lima Metropolitana*. Lima, 2019. Repositorio Institucional - UCV ; Universidad César Vallejo.
- Vargas Machuca Zevallos, M.N., & Estrada Ricaldi, M.J. (2013). *La motivación y el desempeño laboral en la entidad financiera CrediScotia-Tarma*. (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú
- Zambrano Yagual, L. I., Miranda Zambrano, J. P. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la escuela de educación básica "Mercedes Moreno Irigoyen", Salinas, 2017*. Repositorio Institucional - UCV ; Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional afectivo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021? ¿Cuál es el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021? ¿Cuál es el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional afectivo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. Identificar la relación entre el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. Determinar el nivel de motivación laboral y el compromiso organizacional normativo de los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. 	<p>Hipótesis general: El nivel de motivación laboral se relaciona con el compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> El nivel de motivación laboral se relaciona directamente con el compromiso organizacional afectivo en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. La motivación laboral se relaciona de forma relevante según el compromiso organizacional de continuidad de los colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. La Motivación laboral y compromiso organizacional normativo se relaciona significativamente en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021. 	<p>Variable: Motivación laboral</p>					<p>Nivel de Medición</p>
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos	
			Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de desarrollo personal. (Número de personal motivado). Nivel de habilidades y capacidades personales. Nivel de compromiso laboral (Número de personal que se siente identificado con la empresa). 	(1,2,6) (3,4,7) (5)	Nivel bajo Nivel Medio Nivel alto	0 – 30 31 – 59 60 – 80	Bajo Medio Alto
			Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> Grado de estabilidad laboral. % Incentivos. Nivel de Reconocimiento de logro (Número de personal reconocido por la organización). Nivel de participación en la toma de decisiones. Nivel de Relaciones interpersonales (Nivel de aceptación entre colaboradores). Grado de satisfacción sobre condiciones físicas de trabajo. 	(8,9) (10,14) (11,13,16) (15) (12,17) (19,20)		0 – 30 31 – 59 60 – 80	
			<p>Variable: Compromiso organizacional</p>					<p>Nivel de Medición</p>
Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la identidad en la organización Compromiso con el involucramiento en la organización 	1, 2, -3, -4, -5, 6	Nivel bajo Nivel Medio Nivel alto	0 – 30 31 – 59 60 – 72	Bajo Medio Alto			
Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la percepción de alternativas del trabajador Compromiso con las inversiones en la organización. 	7, 8, 9, 10, 11, 12		0 – 30 31 – 59 60 – 72				

			Compromiso continuidad	. •Compromiso con la lealtad en la organización. •Compromiso con el sentido de obligación en la organización.	-13, 14 , 15 , 16, 17, 18			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS			ESTADÍSTICA UTILIZADA			
Tipo: Básico con un enfoque cuantitativo. Método: Hipotético–deductivo. Nivel: Descriptivo-correlacional. Diseño: No experimental.	Población: Para este trabajo de investigación la población a investigar será conformada por todos los colaboradores que laboran en servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios, es decir 95 personas, que a su vez constituye la muestra de estudio. Tipo de muestreo: No probabilístico o por conveniencia	Como técnica, se usó la encuesta. Variable: Motivación laboral Chiavenato (2001), define a la motivación laboral como un estímulo que hace que el ser humano proceda de una forma específica, dando paso a una forma de actuar determinada, este estímulo puede ser causado por un impulso extrínseco, que se origina del entorno o causado intrínsecamente en el desarrollo mental de la persona. Variable: Compromiso organizacional Meyer y Allen (1991) lo considera como una etapa psíquica que determina el lazo entre el colaborador y la empresa, la cual refleja resultados relacionados con el afán de permanecer en la institución o abandonarla.			Presentación de datos:			

Anexo 2. Matrices de operacionalización de variables.

Tabla A.2.1.

Operacionalización de la variable motivación laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de desarrollo personal. (Número de personal motivado). 	(1,2,6)	Nivel bajo	Rango: Baremo
	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de habilidades y capacidades personales. Nivel de compromiso laboral (Número de personal que se siente identificado con la empresa). 	(3,4,7)	Nivel Medio	Bajo: 0 – 30
	<ul style="list-style-type: none"> Grado de estabilidad laboral. % Incentivos. Nivel de Reconocimiento de logro (Número de personal reconocido por la organización). 	(5)	Nivel alto	Medio: 31 – 59 Alto: 60 –80
Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de participación en la toma de decisiones. 	(8,9)		
	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Relaciones interpersonales (Nivel de aceptación entre colaboradores). 	(10,14)		
	<ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción sobre condiciones físicas de trabajo. 	(11,13,16)		
		(15)		
		(12,17)		
		(19,20)		

Tabla A.2.2.

Operacionalización del variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la identidad en la organización. 	1, 2, -3, -4, -5, 6	Nivel bajo	Rango: Baremo
	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el involucramiento en la organización. 		Nivel Medio	Bajo: 18 – 42
	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la percepción de alternativas del trabajador 	7, 8, 9,	Nivel alto	Medio: 43 – 67 Alto: 68 – 90
Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con las inversiones en la organización 	10, 11, 12		
Compromiso continuidad	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la lealtad en la organización 	-13, 14, 15, 16,		
	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con el sentido de obligación en la organización 	17, 18		

Anexo 3. Instrumento

Anexo 3.1. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este documento es proporcionar al encuestado una clara explicación sobre el objetivo y uso posterior de la información recabada. La encuesta que se le va a presentar, es parte de un trabajo académico que se realiza en el marco del curso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la maestría en Gestión de los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo; el proyecto titulado "Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.", es conducido por el investigadora Carmen Meliza Cayanchi García, la información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente con fines académicos y estadísticos.

La participación en este estudio será voluntaria y tendrá una duración máxima de 15 minutos de su tiempo. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito. Si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder un cuestionario que contiene una serie de afirmaciones, las cuales tienen alternativas. Le agradeceremos nos proporcione una respuesta sincera y honesta ya que el cuestionario es anónimo, por lo que no es necesario colocar su nombre en ningún lugar del cuestionario. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer las preguntas que considere necesarias en cualquier momento durante su participación, igualmente, puede dejar de responder el cuestionario en cualquier momento que usted lo desee sin que eso le perjudique de ninguna forma. Si alguna pregunta no le parece pertinente o le resulta incómodo tiene usted el derecho a no responder y hacérselo saber al investigador.

Le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, con fines académicos, ya que me han informado acerca del propósito de la investigación y la información recaba será manejada de manera confidencial y una copia de este documento quedará en mi poder

Nombre y firma del encuestado

Nombre y Firma del investigador

Lima, De noviembre del 2021

Anexo 3.2. Formatos de validación del instrumento Juez 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Motivación intrínseca								
1	Las labores que realizo contribuyen a mi satisfacción personal.	x		x		x		
2	Disfruto al realizar mi trabajo.	x		x		x		
3	Establezco metas concretas que pueden ser alcanzadas con éxito.	x		x		x		
4	Adopto una actitud constructiva ante los errores y trato de aprender de ellos.	x		x		x		
5	Me siento orgulloso de pertenecer a la organización.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 Motivación extrínseca								
6	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.	x		x		x		
7	He alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo de mis actividades	x		x		x		
8	La Clínica San Juan de Dios crea las condiciones necesarias que me dan estabilidad laboral.	x		x		x		
9	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).	x		x		x		
10	Los incentivos que recibo por la clínica son los adecuados.	x		x		x		
11	El pago que recibo esta en relación con las responsabilidades que se me asignan en la organización.	x		x		x		
12	Afronto las conversaciones con mis compañeros de trabajo de forma clara, sincera y efectiva.	x		x		x		
13	El coordinador de área brinda el reconocimiento adecuado a mi desempeño laboral.	x		x		x		
14	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas	x		x		x		
15	Me permiten tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan en mi área.	x		x		x		
16	Recibo un reconocimiento por parte de mis compañeros de trabajo en cuanto al esfuerzo y el éxito de las labores que desempeño.	x		x		x		
17	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo	x		x		x		
18	Recibo una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requiere mi puesto.	x		x		x		
19	Trabajo en un ambiente seguro y de cooperación.	x		x		x		
20	La empresa cuenta con las condiciones necesarias de seguridad para realizar mi trabajo y evitar accidentes de trabajo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Teresa Campana Añasco..... DNI: 31035536.....

Especialidad del validador:.....METODÓLOGA.....

30 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Compromiso organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Compromiso afectivo							
1	Sería feliz si trabajara el resto de mi vida en el servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
2	Realmente siento como si los problemas del servicio de rehabilitación de esta clínica fueran míos.	x		x		x		
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
4	No me siento ligado emocionalmente a mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
5	No me siento integrado plenamente a mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
6	Este servicio de rehabilitación de esta clínica significa personalmente mucho para mí.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Compromiso de normativo							
7	Hoy permanecer en este servicio de rehabilitación de esta clínica, es cuestión tanto de necesidad como de deseo.	x		x		x		
8	Sería muy duro para mí dejar este servicio de rehabilitación de esta clínica, inclusive si lo quisiera.	x		x		x		
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del servicio de rehabilitación de esta clínica, en estos momentos.	x		x		x		
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir del servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en este servicio de rehabilitación de esta clínica, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	x		x		x		

12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar este servicio de rehabilitación de esta clínica, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Compromiso de continuidad							
13	No siento obligación alguna de permanecer en este servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi servicio de rehabilitación de esta clínica ahora.	x		x		x		
15	Me sentiría culpable si dejara mi servicio de rehabilitación de esta clínica ahora.	x		x		x		
16	Este servicio de rehabilitación de esta clínica se merece toda mi lealtad.	x		x		x		
17	No abandonaría mi servicio de rehabilitación de esta clínica en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	x		x		x		
18	Estoy en deuda con mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Teresa Campana Añasco..... DNI: 31035536.....

Especialidad del validador: METODÓLOGA.....

...30 de octubre del 2021....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Juez 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Motivación intrínseca								
1	Las labores que realizo contribuyen a mi satisfacción personal.	x		x		x		
2	Disfruto al realizar mi trabajo.	x		x		x		
3	Establezco metas concretas que pueden ser alcanzadas con éxito.	x		x		x		
4	Adopto una actitud constructiva ante los errores y trato de aprender de ellos.	x		x		x		
5	Me siento orgulloso de pertenecer a la organización.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 Motivación extrínseca								
6	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.	x		x		x		
7	He alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo de mis actividades	x		x		x		
8	La Clínica San Juan de Dios crea las condiciones necesarias que me dan estabilidad laboral.	x		x		x		
9	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).	x		x		x		
10	Los incentivos que recibo por la clínica son los adecuados.	x		x		x		
11	El pago que recibo esta en relación con las responsabilidades que se me asignan en la organización.	x		x		x		
12	Afronto las conversaciones con mis compañeros de trabajo de forma clara, sincera y efectiva.	x		x		x		
13	El coordinador de área brinda el reconocimiento adecuado a mi desempeño laboral.	x		x		x		
14	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas	x		x		x		
15	Me permiten tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan en mi área.	x		x		x		
16	Recibo un reconocimiento por parte de mis compañeros de trabajo en cuanto al esfuerzo y el éxito de las labores que desempeño.	x		x		x		
17	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo	x		x		x		

18	Recibo una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requiere mi puesto.	x		x		x		
19	Trabajo en un ambiente seguro y de cooperación.	x		x		x		
20	La empresa cuenta con las condiciones necesarias de seguridad para realizar mi trabajo y evitar accidentes de trabajo.	x		x		x		

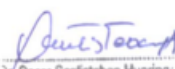
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Oscar Santiesteban Huaranga..... DNI: 10041452.....

Especialidad del validador: Maestro en docencia e investigación en salud, Doctor en educación.

29 de octubre del 2021


 Oscar Santiesteban Huaranga
 Especialidad Física y Rehabilitación
 C. 1110 1175

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Compromiso organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Compromiso afectivo							
1	Sería feliz si trabajara el resto de mi vida en el servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
2	Realmente siento como si los problemas del servicio de rehabilitación de esta clínica fueran míos.	x		x		x		
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
4	No me siento ligado emocionalmente a mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
5	No me siento integrado plenamente a mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
6	Este servicio de rehabilitación de esta clínica significa personalmente mucho para mí.	x		x		x		
	DIMENSION 2 Compromiso de normativo							
7	Hoy permanecer en este servicio de rehabilitación de esta clínica, es cuestión tanto de necesidad como de deseo.	x		x		x		
8	Sería muy duro para mí dejar este servicio de rehabilitación de esta clínica, inclusive si lo quisiera.	x		x		x		
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del servicio de rehabilitación de esta clínica, en estos momentos.	x		x		x		
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir del servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en este servicio de rehabilitación de esta clínica, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	x		x		x		

12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar este servicio de rehabilitación de esta clínica, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	x		x		x		
	DIMENSION 3 Compromiso de continuidad							
13	No siento obligación alguna de permanecer en este servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi servicio de rehabilitación de esta clínica ahora.	x		x		x		
15	Me sentiría culpable si dejara mi servicio de rehabilitación de esta clínica ahora.	x		x		x		
16	Este servicio de rehabilitación de esta clínica se merece toda mi lealtad.	x		x		x		
17	No abandonaría mi servicio de rehabilitación de esta clínica en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	x		x		x		
18	Estoy en deuda con mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		

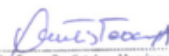
Observaciones (precisar si hay suficiencia): ___ Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Oscar Santiesteban Huaranga..... DNI: 10041452.....

Especialidad del validador: Maestro en docencia e investigación en salud, Doctor en educación.

29 de octubre del 2021



Oscar Santiesteban Huaranga
 Gerente Física y Rehabilitación
 C 1110 1770

Firma del Experto Informante.

Juez 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 : Motivación intrínseca								
1	Las labores que realizo contribuyen a mi satisfacción personal.	x		x		x		
2	Disfruto al realizar mi trabajo.	x		x		x		
3	Establezco metas concretas que pueden ser alcanzadas con éxito.	x		x		x		
4	Adopto una actitud constructiva ante los errores y trato de aprender de ellos.	x		x		x		
5	Me siento orgulloso de pertenecer a la organización.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 Motivación extrínseca								
6	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.	x		x		x		
7	He alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo de mis actividades	x		x		x		
8	La Clínica San Juan de Dios crea las condiciones necesarias que me dan estabilidad laboral.	x		x		x		
9	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).	x		x		x		
10	Los incentivos que recibo por la clínica son los adecuados.	x		x		x		
11	El pago que recibo esta en relación con las responsabilidades que se me asignan en la organización.	x		x		x		
12	Afronto las conversaciones con mis compañeros de trabajo de forma clara, sincera y efectiva.	x		x		x		
13	El coordinador de área brinda el reconocimiento adecuado a mi desempeño laboral.	x		x		x		
14	En el desempeño de mi trabajo tengo la oportunidad de aprender cosas nuevas	x		x		x		
15	Me permiten tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan en mi área.	x		x		x		
16	Recibo un reconocimiento por parte de mis compañeros de trabajo en cuanto al esfuerzo y el éxito de las labores que desempeño.	x		x		x		
17	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo	x		x		x		
18	Recibo una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requiere mi puesto.	x		x		x		
19	Trabajo en un ambiente seguro y de cooperación.	x		x		x		
20	La empresa cuenta con las condiciones necesarias de seguridad para realizar mi trabajo y evitar accidentes de trabajo.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Maestro Tonder Enriquez Johnny..... DNI: 08538575.....

Especialidad del validador: Maestro en gestión de los servicios de la salud.

28 de octubre del 2021



Mg. Johnny Tonder Enriquez
 -GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD-
 TERAPEUTA FÍSICO - CTMP 2140

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Compromiso organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 : Compromiso afectivo								
1	Sería feliz si trabajara el resto de mi vida en el servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
2	Realmente siento como si los problemas del servicio de rehabilitación de esta clínica fueran míos.	x		x		x		
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
4	No me siento ligado emocionalmente a mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
5	No me siento integrado plenamente a mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
6	Este servicio de rehabilitación de esta clínica significa personalmente mucho para mí.	x		x		x		
DIMENSION 2 Compromiso de normativo								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Hoy permanecer en este servicio de rehabilitación de esta clínica, es cuestión tanto de necesidad como de deseo.	x		x		x		
8	Sería muy duro para mí dejar este servicio de rehabilitación de esta clínica, inclusive si lo quisiera.	x		x		x		
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del servicio de rehabilitación de esta clínica, en estos momentos.	x		x		x		
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir del servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en este servicio de rehabilitación de esta clínica, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	x		x		x		

12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar este servicio de rehabilitación de esta clínica, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.	x		x		x		
DIMENSION 3 Compromiso de continuidad								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	No siento obligación alguna de permanecer en esta este servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi servicio de rehabilitación de esta clínica ahora.	x		x		x		
15	Me sentiría culpable si dejara mi servicio de rehabilitación de esta clínica ahora.	x		x		x		
16	Este servicio de rehabilitación de esta clínica se merece toda mi lealtad.	x		x		x		
17	No abandonaré mi servicio de rehabilitación de esta clínica en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.	x		x		x		
18	Estoy en deuda con mi servicio de rehabilitación de esta clínica.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Maestro Tonder Enriquez Johnny..... DNI: 08538575.....

Especialidad del validador: Maestro en gestión de los servicios de la salud.

28 de octubre del 2021



Mg. Johnny Tonder Enriquez
 -GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD-
 TERAPEUTA FÍSICO - CTMP 2140

Firma del Experto Informante.

Anexo 3.3. Cálculo de la confiabilidad

Validez del instrumento de motivación laboral

JUECES	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	TOTAL
Dr. Santiesteban Huaranga, Oscar	100%	100%	100%	100%
Mtr. Garay Ugaz, Eduardo	100%	100%	100%	100%
Mtr. Tonder Enríquez, José Johnny	100%	100%	100%	100%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

La validez del instrumento fue del 100%, por lo cual se considera en la categoría de aplicable.

Validez del instrumento de compromiso laboral

JUECES	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	TOTAL
Dr. Santiesteban Huaranga, Oscar	100%	100%	100%	100%
Mtr. Garay Ugaz, Eduardo	100%	100%	100%	100%
Mtr. Tonder Enríquez, José Johnny	100%	100%	100%	100%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

La validez del instrumento fue del 100%, por lo cual se considera en la categoría de aplicable.

Valoración del Alpha de Cronbach para la Motivación laboral

Alpha de Cronbach	Número de elementos
0,867	20

La tabla 7 nos muestra que el valor Alfa de Cronbach es de 0,867 (alta consistencia interna). De los resultados anteriores se puede inferir que el cuestionario es confiable.

Valoración del Alpha de Cronbach para el compromiso organizacional

Alpha de Cronbach	Número de elementos
0,704	18

La tabla 8 nos muestra que el coeficiente fiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario es de 0,704 (alta consistencia interna). De los resultados anteriores se puede inferir que el Cuestionario es confiable.

Anexo 3.4. Instrumentos de toma de datos.

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Autoras: Cabellos García, León Ruiz (2018)

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una X en la casilla correspondiente que considere más adecuado, teniendo en cuenta se presenta un conjunto de característica, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar:

- ✓ 0: Totalmente en desacuerdo
- ✓ 1: en desacuerdo
- ✓ 2: ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ✓ 3: de acuerdo
- ✓ 4: totalmente de acuerdo

Nº	Pregunta	0	1	2	3	4
1	Las labores que realiza contribuyen a su satisfacción personal.					
2	Disfruto al realizar mi trabajo.					
3	Establece metas concretas que pueden ser alcanzadas con éxito.					
4	Adopta una actitud constructiva ante los errores y trata de aprender de ellos.					
5	Se siente orgulloso de pertenecer a la organización.					
6	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.					
7	He alcanzado con éxito las metas que se me ha propuesto en el desarrollo de mis actividades					
8	Clínica San Juan de Dios crea las condiciones necesarias que le brinden estabilidad laboral.					
9	Las características de mi puesto se ajustan a mi persona (cumple con mis necesidades).					
10	Los incentivos recibidos por la clínica son los adecuados.					
11	El pago que recibe esta en relación con las responsabilidades que se asignan en la organización.					
12	Afronta las conversaciones con sus compañeros de trabajo de forma clara, sincera y efectiva.					
13	El coordinador de área brinda el reconocimiento adecuado a su desempeño laboral.					
14	En el desempeño de su trabajo tiene la oportunidad de aprender cosas nuevas					
5	Me permite tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan en mi área. Me permite tomar decisiones y resolver problemas que se me presentan en mi área.					
16	Recibe un reconocimiento por parte de sus compañeros de trabajo en cuanto al esfuerzo y el éxito de las labores que desempeña.					
17	En mi trabajo existe un ambiente de compañerismo					
18	Recibe una capacitación de calidad para responder a las necesidades de conocimiento que requieren su puesto.					
19	Trabaja usted en un ambiente seguro y de cooperación.					
20	La empresa cuenta con las condiciones necesarias de Seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes de trabajo.					

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Autores: Meyer, Allen y Smith (1993), Adaptado por Pérez, R (2014)

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una X en la casilla correspondiente que considere más adecuado, teniendo en cuenta se presenta un conjunto de característica, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar:

- ✓ 1: Totalmente en desacuerdo.
- ✓ 2: en desacuerdo.
- ✓ 3: ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ✓ 4: de acuerdo.
- ✓ 5: Totalmente de acuerdo

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	Sería feliz si trabajara el resto de mi vida en el servicio de rehabilitación de esta clínica.					
2	Realmente siento como si los problemas del servicio de rehabilitación de esta clínica fueran míos. .					
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi servicio de rehabilitación de esta clínica.					
4	No me siento ligado emocionalmente a mi servicio de rehabilitación de esta clínica.					
5	No me siento integrado plenamente a mi servicio de rehabilitación de esta clínica.					
6	Este servicio de rehabilitación de esta clínica significa personalmente mucho para mí.					
7	Hoy permanecer en este servicio de rehabilitación de esta clínica, es cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
8	Sería muy duro para mí dejar este servicio de rehabilitación de esta clínica, inclusive si lo quisiera.					
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi servicio de rehabilitación de esta clínica, en estos momentos.					
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir del servicio de rehabilitación de esta clínica.					
11	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en este servicio de rehabilitación de esta clínica, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar este servicio de rehabilitación de esta clínica, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.					
13	No siento obligación alguna de permanecer en esta este servicio de rehabilitación de esta clínica.					
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi Servicio de rehabilitación de esta clínica ahora.					
15	Me sentiría culpable si dejara mi servicio de rehabilitación de esta clínica ahora.					
16	Este servicio de rehabilitación de esta clínica se merece toda mi lealtad.					
17	No abandonaré mi servicio de rehabilitación de esta clínica en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					
18	Estoy en deuda con mi servicio de rehabilitación de esta clínica.					

Anexo 4. Base de datos motivación laboral y compromiso organizacional

Data_Carmen_Cayanchi.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 19 de 19 variables

	MOTIVACION_LABORAL	Motivacion_intrínseca_Puntuación	Motivacion_intrínseca	Motivacion_Extrínseca_Puntuación	Motivacion_Extrínseca	Motivacion_Laboral_Puntuación	Motivacion_Laboral_Clase	COMPROMISO_ORGANIZACIONAL	Compromiso_Afectivo_Puntuación	Compromiso_Afectivo	Compromiso_Normativo_Puntuación	Compromiso_Normativo	Compromiso_Normativo	Compromiso_Contingencia_Puntuación	Compromiso_Contingencia	Compromiso_Ganancia_Puntuación
1		25	3	38	3	63	3		23	2	21	3	22	2		
2		26	3	42	3	68	3		20	2	23	3	25	3		
3		24	3	45	3	69	3		16	2	15	2	25	3		
4		21	2	39	3	60	3		24	2	20	2	24	3		
5		24	3	43	3	67	3		30	3	16	2	25	3		
6		27	3	35	2	62	3		25	3	18	2	24	3		
7		21	2	34	2	55	2		23	2	20	2	23	3		
8		25	3	36	3	61	3		23	2	19	2	23	3		
9		25	3	35	2	60	3		19	2	18	2	17	2		
10		28	3	42	3	70	3		27	3	24	3	24	3		
11		23	2	39	3	62	3		24	2	19	2	22	2		
12		24	3	39	3	63	3		29	3	20	2	22	2		
13		22	2	39	3	61	3		18	2	24	3	22	2		
14		24	3	39	3	63	3		20	2	22	3	22	2		
15		21	2	35	2	56	2		21	2	22	3	21	2		
16		21	2	31	2	52	2		19	2	19	2	20	2		
17		22	2	38	3	60	3		21	2	17	2	21	2		
18		22	2	31	2	53	2		19	2	19	2	23	3		
19		26	3	42	3	68	3		28	3	20	2	24	3		
20		24	3	38	3	62	3		25	3	15	2	16	2		
21		28	3	45	3	73	3		26	3	21	3	21	2		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

09:09 p.m. 15/01/2022

Data_Carmen_Cayanchi.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 19 de 19 variables

	MOTIVACION_LABORAL	Motivacion_intrínseca_Puntuación	Motivacion_intrínseca	Motivacion_Extrínseca_Puntuación	Motivacion_Extrínseca	Motivacion_Laboral_Puntuación	Motivacion_Laboral_Clase	COMPROMISO_ORGANIZACIONAL	Compromiso_Afectivo_Puntuación	Compromiso_Afectivo	Compromiso_Normativo_Puntuación	Compromiso_Normativo	Compromiso_Normativo	Compromiso_Contingencia_Puntuación	Compromiso_Contingencia	Compromiso_Ganancia_Puntuación
22		28	3	52	3	80	3		20	2	21	3	21	2		
23		23	2	36	3	59	2		29	3	22	3	24	3		
24		20	2	40	3	60	3		30	3	25	3	28	3		
25		18	2	30	2	48	2		21	2	23	3	23	3		
26		23	2	30	2	53	2		22	2	15	2	19	2		
27		27	3	46	3	73	3		30	3	21	3	22	2		
28		23	2	44	3	67	3		22	2	21	3	23	3		
29		28	3	49	3	77	3		27	3	22	3	26	3		
30		28	3	41	3	69	3		27	3	20	2	24	3		
31		24	3	41	3	65	3		23	2	19	2	20	2		
32		28	3	52	3	80	3		30	3	28	3	30	3		
33		24	3	40	3	64	3		25	3	18	2	24	3		
34		27	3	38	3	65	3		25	3	25	3	23	3		
35		25	3	45	3	70	3		24	2	22	3	23	3		
36		24	3	28	2	52	2		25	3	16	2	20	2		
37		23	2	39	3	62	3		25	3	25	3	24	3		
38		26	3	39	3	65	3		24	2	19	2	20	2		
39		26	3	43	3	69	3		27	3	20	2	26	3		
40		27	3	47	3	74	3		26	3	22	3	21	2		
41		27	3	47	3	74	3		24	2	21	3	23	3		
42		21	2	39	3	60	3		24	2	22	3	22	2		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

09:10 p.m. 15/01/2022

Data_Carmen_Cayanchi.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 19 de 19 variables

	MOTIVACION LABORAL	Motivación Intrínseca Puntuca	Motivación Intrínseca	Motivación Extrínseca Puntuca	Motivación Extrínseca	Motivación Laboral Puntuca	Motivación Laboral Clasifica	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso Afectivo Puntuca	Compromiso Afectivo	Compromiso Normativo Puntuca	Compromiso Normativo	Compromiso Contingencia Puntuca	Compromiso Contingencia	Compromiso Organizacional Puntuca
43	.	21	2	31	2	52	2	.	24	2	21	3	20	2	2
44	.	28	3	51	3	79	3	.	30	3	24	3	23	3	3
45	.	20	2	25	2	45	2	.	19	2	22	3	21	2	2
46	.	27	3	49	3	76	3	.	26	3	19	2	28	3	3
47	.	24	3	42	3	66	3	.	23	2	26	3	19	2	2
48	.	26	3	35	2	61	3	.	26	3	17	2	16	2	2
49	.	28	3	52	3	80	3	.	30	3	18	2	19	2	2
50	.	25	3	34	2	59	2	.	25	3	18	2	20	2	2
51	.	24	3	35	3	59	2	.	25	3	21	3	22	2	2
52	.	26	3	41	3	67	3	.	25	3	20	2	21	2	2
53	.	25	3	39	3	64	3	.	27	3	23	3	24	3	3
54	.	24	3	40	3	64	3	.	23	2	16	2	19	2	2
55	.	23	2	31	2	54	2	.	24	2	25	3	20	2	2
56	.	25	3	35	2	60	3	.	26	3	20	2	20	2	2
57	.	24	3	40	3	64	3	.	25	3	22	3	21	2	2
58	.	21	2	40	3	61	3	.	24	2	21	3	26	3	3
59	.	26	3	44	3	70	3	.	26	3	22	3	23	3	3
60	.	27	3	40	3	67	3	.	25	3	23	3	26	3	3
61	.	23	2	42	3	65	3	.	25	3	21	3	25	3	3
62	.	28	3	51	3	79	3	.	26	3	23	3	14	1	1
63	.	28	3	23	2	51	2	.	30	3	16	2	27	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

09:10 p.m. 15/01/2022

Data_Carmen_Cayanchi.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Visible: 19 de 19 variables

	MOTIVACION LABORAL	Motivación Intrínseca Puntuca	Motivación Intrínseca	Motivación Extrínseca Puntuca	Motivación Extrínseca	Motivación Laboral Puntuca	Motivación Laboral Clasifica	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso Afectivo Puntuca	Compromiso Afectivo	Compromiso Normativo Puntuca	Compromiso Normativo	Compromiso Contingencia Puntuca	Compromiso Contingencia	Compromiso Organizacional Puntuca
76	.	23	2	37	3	60	3	.	25	3	20	2	21	2	2
77	.	28	3	39	3	67	3	.	24	2	20	2	22	2	2
78	.	27	3	36	3	63	3	.	28	3	18	2	19	2	2
79	.	22	2	27	2	49	2	.	22	2	16	2	11	1	1
80	.	21	2	31	2	52	2	.	24	2	22	3	22	2	2
81	.	28	3	48	3	76	3	.	23	2	18	2	22	2	2
82	.	27	3	35	2	62	3	.	25	3	18	2	24	3	3
83	.	21	2	34	2	55	2	.	23	2	20	2	23	3	3
84	.	25	3	36	3	61	3	.	23	2	19	2	23	3	3
85	.	25	3	35	2	60	3	.	19	2	18	2	17	2	2
86	.	28	3	42	3	70	3	.	27	3	24	3	24	3	3
87	.	23	2	39	3	62	3	.	24	2	19	2	22	2	2
88	.	24	3	39	3	63	3	.	29	3	20	2	22	2	2
89	.	22	2	39	3	61	3	.	18	2	24	3	22	2	2
90	.	24	3	30	2	54	2	.	24	2	20	2	20	2	2
91	.	28	3	48	3	76	3	.	30	3	22	3	29	3	3
92	.	22	2	36	3	58	2	.	22	2	17	2	21	2	2
93	.	23	2	36	3	59	2	.	24	2	22	2	25	3	3
94	.	23	2	44	3	67	3	.	18	2	12	1	14	1	1
95	.	21	2	32	2	53	2	.	21	2	18	2	18	2	2
96	.							.							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

09:10 p.m. 15/01/2022

Anexo 5

Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia.

Lima, 30 de diciembre de 2021.

Dr. Luis Cabanillas Gonzales.
GERENTE MÉDICO
Clínica San Juan de Dios
Presente. –

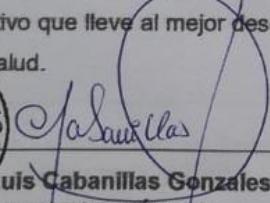
Asunto: Se solicita autorización para aplicación de instrumentos de evaluación.

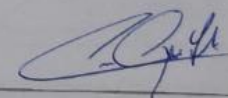
Estimado Doctor:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y a la vez para presentarme como tesisista de la Maestría en Gestión de los servicios de Salud de la Universidad César Vallejo. Soy la Lic. Carmen Meliza Cayanchi Garcia, identificada con DNI.: 72103533 y código de matrícula N° 7002544982 y deseo solicitarle permiso para aplicar dos instrumentos de recolección de datos en su institución sobre las variables: *Motivación laboral* y *Compromiso organizacional*, encuestando a su personal del área de rehabilitación; por el cual, mi título de tesis se denominará: *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.*

Me despedido de usted aprovechando la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal, sin antes mencionar que pretendo aplicar el estudio en la institución que usted dirige porque deseo aportar conocimiento científico a nuestra sociedad académica e investigativa y porque deseo promover que se siga desarrollando un clima organizacional positivo que lleve al mejor desempeño de labores de los profesionales en las instituciones de salud.




Luis Cabanillas Gonzales.
DIRECTOR MÉDICO
Clínica San Juan de Dios



Lic. Carmen Cayanchi Garcia

Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia.

Lima, 30 de diciembre de 2021.

Dr. Luis Cabanillas Gonzales.
GERENTE MÉDICO
Clínica San Juan de Dios
Presente. –

Asunto: Se solicita autorización para aplicación de instrumentos de evaluación.

Estimado Doctor:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y a la vez para presentarme como tesisista de la Maestría en Gestión de los servicios de Salud de la Universidad César Vallejo. Soy la Lic. Carmen Meliza Cayanchi Garcia, identificada con DNI.: 72103533 y código de matrícula N° 7002544982 y deseo solicitarle permiso para aplicar dos instrumentos de recolección de datos en su institución sobre las variables: *Motivación laboral* y *Compromiso organizacional*, encuestando a su personal del área de rehabilitación; por el cual, mi título de tesis se denominará: *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores del servicio de rehabilitación de la Clínica San Juan de Dios Lima, 2021.*

Me despedido de usted aprovechando la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal, sin antes mencionar que pretendo aplicar el estudio en la institución que usted dirige porque deseo aportar conocimiento científico a nuestra sociedad académica e investigativa y porque deseo promover que se siga desarrollando un clima organizacional positivo que lleve al mejor desempeño de labores de los profesionales en las instituciones de salud.


DIRECTOR MÉDICO
CABANILLAS
VDR. Luis Cabanillas Gonzales.
C.S.J.D. DIRECTOR MÉDICO
Clínica San Juan de Dios


Lic. Carmen Cayanchi Garcia