



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2264>

Ciencias Técnicas y Aplicadas
Artículo de investigación

*Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del
Cantón Portoviejo, Provincia Manabí*

*Work motivation and level of commitment in the Internal Revenue Service of the
Portoviejo Canton, Manabí Province*

*Motivação para o trabalho e nível de empenho na Receita Federal do Cantão de
Portoviejo, Província de Manabí*

Laura Alexandra Mera-Cedeño ^I
laurameracedeno@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-4691-3863>

Jasson Luis Zambrano-Montesdeoca ^{II}
jasson.zambrano@utm.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0501-8918>

Correspondencia: laurameracedeno@gmail.com

***Recibido:** 23 de julio 2021 ***Aceptado:** 30 de agosto de 2021 *** Publicado:** 13 de septiembre de 2021

- I. Diplomado Superior en Tributación en Universidad Técnica Particular de Loja, Ingeniera Comercial en Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, Contadora Pública Autorizada en Universidad Estatal del Sur de Manabí, Cursando Maestría en Administración de Empresas en Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.
- II. Magíster en Educación y Desarrollo Social en Universidad UTE, Máster Universitario en Dirección y Asesoramiento Financiero en Universidad Internacional de la Rioja, Economista en Universidad Técnica de Manabí, Docente Auxiliar Tiempo Completo en Facultad de Ciencias Administrativas y Económica en Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí

Resumen

El objetivo de este estudio fue analizar motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí. El alcance de la investigación fue descriptivo correlacional, el diseño no experimental transversal, la información fue recolectada a través de dos cuestionarios tipo escalamiento de Likert de preguntas abiertas o cerradas. La población quedó conformada por 150 funcionarios y la muestra se obtuvo por muestreo no probabilístico por conveniencia, quedando constituida por 108 trabajadores de la entidad. Los resultados indicaron que existe una correlación directa y significativa entre la motivación y el compromiso organizacional. Se concluye que una efectiva motivación laboral conduce ineludiblemente a un compromiso organizacional y, por tanto, debe ser fortalecido para la consecución de las expectativas organizacionales.

Palabras clave: Motivación; compromiso; logro.

Abstract

The objective of this study was to analyze work motivation and level of commitment in the Internal Revenue Service of the Cantón Portoviejo, Manabí Province. The scope of the research was descriptive correlational, the non-experimental cross-sectional design, the information was collected through two questionnaires type Likert scaling of open or closed questions. The population was made up of 150 officials and the sample was obtained by non-probabilistic convenience sampling, being made up of 108 workers of the entity. The results indicated that there is a direct and significant correlation between motivation and organizational commitment. It is concluded that an effective work motivation inevitably leads to an organizational commitment and therefore must be strengthened to achieve organizational expectations.

Keywords: Motivation; commitment; achievement.

Resumo

O objetivo deste estudo foi analisar a motivação para o trabalho e o nível de comprometimento na Receita Federal do Cantón Portoviejo, Província de Manabí. O escopo da pesquisa foi descritivo correlacional, o delineamento transversal não experimental, a informação foi coletada através de dois questionários tipo escala Likert de perguntas abertas ou fechadas. A população foi composta por 150

Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia
Manabí

funcionários e a amostra foi obtida por amostragem não probabilística por conveniência, sendo composta por 108 trabalhadores da entidade. Os resultados indicaram que existe uma correlação direta e significativa entre motivação e comprometimento organizacional. Conclui-se que uma motivação de trabalho eficaz conduz inevitavelmente a um comprometimento organizacional e, portanto, deve ser fortalecida para atingir as expectativas organizacionais.

Palavras-chave: Motivação; compromisso; realização.

Introducción

Hoy en día, un punto de interés para las empresas lo constituye la motivación del personal para que estos desarrollen un mayor nivel de compromiso con la organización y, por ende, la consecución de los propósitos de la entidad. En torno a esto, es importante que las empresas se interesen por los motivos que más allá del factor económico, conllevan a las personas a desempeñar de manera satisfactoria una actividad laboral, logrando con ello una mayor productividad. En este marco, se entendería que la motivación refuerza el comportamiento de los individuos, siendo entonces un factor primordial en las empresas y, una variable innegable en el desempeño laboral (Valencia, 2019). Por otra parte, (Peña & Villón, 2018), señalan que, la motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo.

Es así que, para conseguir una participación activa del empleado, la empresa debe demostrar su interés en las necesidades de cada trabajador y crear un sentido de pertenencia, como una forma de lograr una actitud de compromiso por parte del colaborador, todo lo cual, permitirá un rendimiento satisfactorio dentro de la organización. (Robbins & Judge, 2013), definen el compromiso organizacional, como el grado en el que el trabajador se identifica con la organización. Es de considerar, que desde siempre, las estrategias organizacionales han apuntado a la obtención de los mejores resultados y a una mayor productividad y, para tal cometido el compromiso laboral es fundamental.

En tal sentido, (Montoya, 2014), denota que el compromiso organizacional tiene tres dimensiones: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo. Adicionalmente este autor señala que la primera dimensión hace referencia a que los trabajadores permanecen

Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí

comprometidos porque así lo desean y han establecido un vínculo emocional con su centro laboral (afectivo), la segunda porque lo necesitan y se sienten obligados de permanecer en la organización (continuo) y la última opción porque sienten que deben hacerlo por una obligación moral (normativo).

Ahora bien, un empleado que no se perciba reconocido como parte importante de la organización puede responder de manera no satisfactoria al logro de los objetivos de la entidad y por tanto, denotara poco compromiso hacia el logro de las metas empresariales, evidenciados en poca efectividad en sus actividades, reiteradas faltas al trabajo, todo lo cual, pueden conllevar a un retiro voluntario u obligatorio de la institución. En efecto, (Álvarez & Flores, 2019), han manifestado que, los trabajadores que no están comprometidos con la organización incurren en conductas de retirada, que se definen como un conjunto de acciones que los trabajadores realizan para evitar la situación de trabajo, las que pueden eventualmente culminar en abandonar la organización.

Por lo tanto, las variables motivación laboral y compromiso organizacional constituyen un binomio, que las organizaciones exitosas consideran relevantes a fin lograr el máximo benéfico para la entidad. Visto así, la motivación laboral y el compromiso organizacional son fundamentales en toda compañía independientemente de su actividad, pero adquiere singular relevancia en el sector público por tratarse, según (Rangel, 2011), de entes mediante los cuales se cumple o hace cumplir la voluntad expresada en las leyes de una nación, donde se desarrollan actividades derivadas de la administración del Estado como organizaciones instrumentales con determinadas potestades de ejecución, gestión, fomento o prestación.

Al respecto, es relevante hacer alusión al Servicio de Rentas Internas (SRI), como uno de los órganos públicos más importantes en el cantón Portoviejo a quienes corresponde gestionar la política tributaria, en el marco de los principios constitucionales. Así, la Administración Tributaria, es un factor clave en logro de la consecución de los ingresos tributarios necesarios para la realización y ejecución de las políticas de gasto e inversión del estado. (Galindo , 2012)

Es el caso, que los elementos descritos sobre la motivación laboral y el compromiso organizacional, son también preponderantes para la referida entidad cantonal, pues los funcionarios adscritos constituyen la parte medular de esta institución.

Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí

Atendiendo a lo reseñado, se desprende que el objetivo de este estudio fue analizar la motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

(Montero & León, 2007), proponen el tipo de investigación es descriptivo- transversal, puesto que se pretende describir las variables en estudio tal cual como se presentan. El carácter transversal se refiere que la información será recolectada en un único momento temporal. El diseño de investigación del estudio es correlacional, según (Sánchez, 2006), está orientada a determinar la relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos. En este caso particular se busca determinar la relación existente entre la motivación laboral y el compromiso existente en el personal de la Dirección Zonal 4 del Servicio de Rentas Internas (SRI).

Población

La población objeto de estudio estuvo constituida por 150 trabajadores pertenecientes a la Dirección Zonal 4 del Servicio de Rentas Internas en el Cantón Portoviejo, Provincia de Manabí

Muestra

La muestra estuvo conformada por un total de 108 personas seleccionadas a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando en consideración algunos criterios de inclusión, tales como:

- Tener un mínimo de 6 meses en la institución.
- Ser trabajador activo.
- Pertenecer a la Dirección Zonal del SRI del Cantón Portoviejo

Como criterios de exclusión:

- Ser jubilado
- Estar de permiso por un período superior a 6 meses

Es así que la muestra quedó constituida por 108 trabajadores pertenecientes a la Dirección Zonal 4 del Servicio de Rentas Internas en el Cantón Portoviejo, Provincia Manabí, de los cuales 47 femeninos y 61 masculinos con edades comprendidas entre los 20 y 50 años de edad.

Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí

Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento para la recolección de datos se empleó el cuestionario de Compromiso Organizacional creado por (Betanzos & Paz, 2007) adaptado por (De la Puente, 2017). Para evaluar la motivación se empleó la Escala de Motivación M-L 1996 elaborada por Vicuña (1996).

Para el análisis los datos recolectados al momento de la aplicación de los instrumentos se registraron en una base de datos empleando la hoja de cálculo de Excel 2010, luego se procedió a usar BIM SPSS versión 21. Para el análisis de datos se usaron la prueba de normalidad Kolmogorovy el coeficiente correlación de Spearman, con la finalidad de procesar los datos para arrojar resultados según los objetivos planeados. Se empleó la estadística descriptiva para ubicar la frecuencia y porcentajes de sujetos en función a cada una de las variables descritas.

Resultados y discusión

Tabla N°1.- Nivel de compromiso de los trabajadores pertenecientes a la Dirección Zonal 4 del SRI del Cantón Portoviejo Provincia Manabí.

Niveles	F	%
Bajo	19	18
Medio	32	30
Alto	57	52
Total	108	100

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Autor: Mera (2021)

Al observar los resultados de la tabla n°1 se puede evidenciar que la población objeto de estudio posee un nivel de compromiso alto (52%), seguido de aquellos que consideran que en cuanto a la capacidad de comprometerse con la Dirección Zonal 4 del SRI está en un nivel alto (30%); Estos resultados señalan que el trabajador se siente identificado y manifiesta un deseo de contribuir con las metas y los objetivos trazados por la organización. Entendiéndose el compromiso organizacional probablemente como el mejor predictor de desempeño y contribución del capital humano, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Sin embargo, estos resultados difieren de lo encontrado por (Gil, 2013) quien en su investigación encontró que el 54% de los trabajadores presentaban niveles bajos de compromiso organizacional,

Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí

el 69% no participa en las diversas actividades que realiza la organización, todo lo cual, indica la posible existencia de dificultades para el alcance de los objetivos a alcanzar.

Tabla N° 2.- Nivel de motivación en los trabajadores pertenecientes a la Dirección Zonal 4 del SRI del Cantón Portoviejo Provincia Manabí

Dimensiones	Nivel de Motivación	F	%
Afiliación	Muy bajo	0	0
	Bajo	0	0
	Tend. Bajo	18	17
	Tend. Alto	77	71
	Alto	13	12
	Muy Alto	0	0
Poder	Muy bajo	0	0
	Bajo	0	0
	Tend. Bajo	28	26
	Tend. Alto	75	69
	Alto	5	5
	Muy Alto	0	0
Logro	Muy bajo	0	0
	Bajo	1	1
	Tend. Bajo	18	17
	Tend. Alto	74	69
	Alto	14	13
	Muy Alto	1	1

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Autor: Mera (2021)

Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí

En lo referente a motivación al logro se observó en la Tabla n°2 que en la sub escala de Afiliación, la muestra presentó una tendencia alta (71%). En la sub escala de Poder, también se evidencia que la muestra se encuentra en una tendencia alta (69%). En la sub-escala Logro, los trabajadores se identifican en un nivel de tendencia alta (69%). Lo que significa que los trabajadores están orientados a satisfacer los objetivos de grupo, centralizando la toma de decisiones logrando así realizar metas en función a su propia capacidad individual.

De ese modo se evidencia que los trabajadores que forman parte del estudio, al tener un nivel de compromiso alto con la organización, evidenciado en la tabla n°1 referida a esta variable; se relaciona con la motivación la cual se encuentra en un nivel Medio Alto, es decir, se encuentran comprometidos con la organización y motivados a seguir siendo parte de ella alcanzando los objetivos del Sistema de Rentas Internas.

Estos resultados concuerdan con lo señalado por (Avilés, 2018) quien considera que en el ámbito organizacional la motivación laboral es definida como la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales, asimismo, para (García, Gómez, & Londoño, 2008), la motivación es considerada como el motor de los individuos dentro de una empresa y, por consiguiente, se convierte en la energía psicológica de la misma.

Tabla N° 3. Correlación entre compromiso y motivación de los trabajadores pertenecientes a la Dirección Zonal 4 del SRI del Cantón Portoviejo Provincia Manabí.

Compromiso/ Motivación	Afiliación	Poder	Logro
Compromiso afectivo	269**	172	150
Implicación	280**	372**	319**
Compromiso de continuidad	128	165	185
Total	252**	275**	251**

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Autor: Mera (2021)

En la tabla 3 referida al cálculo de la correlación entre las variables se observa que el compromiso afectivo posee correlación pequeña y significativa con afiliación, y correlaciones pequeñas no significativas con poder y logro. El componente implicación muestra correlación pequeña y

Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí

significativa con afiliación, pero correlaciones medianas y significativas con poder y logro. En el caso del compromiso de continuidad las correlaciones son pequeñas y no significativas con afiliación, poder y logro. Mientras que el compromiso organizacional posee correlaciones pequeñas pero significativas con afiliación, poder y logro.

Estos resultados permiten identificar una correlación entre el compromiso organizacional y motivación de logro; es decir, existe correlación pequeña y significativa. Pudiéndose afirmar que a mayor compromiso organizacional del trabajador del SRI de la Zona 4 de Cantón Portoviejo mayor la motivación en los trabajadores. Estos resultados similares se evidencian en los estudios de (Marquina, 2013) y (Pedroza, 2007) en donde se observaron correlaciones directas y significativas entre ambas variables.

Conclusión

La motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización. Esta motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella.

En esta investigación cuyo propósito fue establecer la relación existente entre la motivación laboral y el compromiso organizacional encontró que ambas variables está relacionada de manera directa y positiva, así como significativamente con el compromiso organizacional de los trabajadores del SRI de la Zona 4. Es decir que a mayor motivación ,mayor es el compromiso organizacional.

Se concluye además que en relación a la afiliación la muestra presentó una tendencia alta (71%). En la sub escala de Poder, también se evidencia que la muestra se encuentra en una tendencia alta (69%). En la sub-escala Logro, los trabajadores se identifican en un nivel de tendencia alta (69%). Lo que significa que los trabajadores están orientados a satisfacer los objetivos de grupo, centralizando la toma de decisiones logrando así realizar metas en función a su propia capacidad individual, todo lo cual es una evidencia del nivel de compromiso y por ende la motivación laboral.

Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia
Manabí

Del mismo modo se concluye que el nivel de compromiso alto con la empresa se relaciona con la motivación elevada en estos trabajadores. Es importante en una empresa potenciar los aspectos que puedan incidir favorablemente en ambas variables puesto que con ello se crearía un clima propicio para el desarrollo laboral, el éxito organizacional. Estos aspectos señalan la importancia de evaluar las dimensiones motivacionales para asegurar que los trabajadores mantengan su compromiso y se alcancen los objetivos empresariales.

Referencias

1. Álvarez, G., & Flores, M. (2019). Relación entre motivación laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de posventa del sector automotriz, Lima 2018. *Universidad San Ignacio de Loyola. Trabajo de Titulación. Lima. Perú*, pp.130.
2. Avilés, L. (2018). *Motivación laboral de los asesores de venta del distrito de Lince de la empresa RENA WARE S.A.*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
3. Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*.
4. De la Puente, A. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Perú : Universidad Cesar Vallejo .
5. Galindo , A. (2012). Asistencia al contribuyente en el departamento de servicios tributarios de la ciudad de Cuenca. Análisis del Sistema Actual y Propuesta de Mejora. *Universidad de Cuenca. Trabajo de Grado de Maestría*, pp.187.
6. García, M., Gómez, G. ,., & Londoño, O. (2008). *Relación entre motivación y resistencia al cambio en personas que trabajan en una empresa del sector público*, en. Bogotá (Colombia).
7. Gil, e. a. (2013). *Cultura Organizacional y Recursos Humanos, Municipalidad distrital de Huaura*, . Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión,.
8. Marquina, C. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, 2011. (Tesis de Licenciatura)*. . Lima, Perú: Universidad Peruana Unión,.
9. Montero, I., & León, O. (2007). . Guía para nombrar los estudios de investigación en Psicología. . *Revista: International Journal of Clinical and Health Psychology*, 847-862.
10. Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center.

Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia
Manabí

11. Pedroza. (2007). *Compromiso organizacional, motivación de logro y satisfacción laboral de los trabajadores públicos en Caracas*. Venezuela : Universidad Simón Bolívar,.
12. Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Científica*. Vol. 3, N° 7. DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>, pp. 1-16.
13. Rangel, C. (2011). *Economía Pública Multijurisdiccional. Modelos Teóricos* . Madrid. : CES.
14. Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comunicación Interpersonal. Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson. pág. 340.
15. Sánchez, H. &. (2006). Metodología y diseño de la investigación científica. Lima: . *Editorial Visión Universitaria*.
16. Valencia, A. (2019). Análisis conceptual de la motivacion laboral y su importancia en la persona y la organización. *Universidad Señor del Sipán. Trabajo de titulación*, pp.30.

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).|