



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN AL
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
SAN ROMÁN – JULIACA, 2021**

Marysol Ana Ccalla Coila

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

**Asesor:
Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**



Juliaca – Perú, 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN AL
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
SAN ROMÁN – JULIACA, 2021**

Marysol Ana Ccalla Coila

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

**Asesor:
Dra. Mayda Yanira Flores Quispe**



Juliaca – Perú, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN AL
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES
ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
SAN ROMÁN- JULIACA, 2021

Marysol Ana Ccalla Coila

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2023

Ccalla-Coila, M. A. (2023). *Compromiso organizacional en relación al desempeño laboral en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Roman-Juliaca, 2021*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Ccalla Coila, Marysol Ana.

TÍTULO: Compromiso organizacional en relación al desempeño laboral en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román- Juliaca, 2021

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2023

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (97 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000081-05/C11

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PALABRAS CLAVE:

Compromiso organizacional, desempeño laboral, municipalidad, organización, servidores.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN AL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN- JULIACA, 2021”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Marysol Ana Ccalla Coila

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Vitaliano Enríquez Mamani
PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Dr. José Oscar Huanca Frías
JURADO



Firma del 2do miembro

M.Sc. Illich Xavier Talavera Salas
JURADO



Firma del 3° miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN-JULIACA, 2021

AUTOR

Marysol Ana Ccalla Coila



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
DOCENTE

RECUENTO DE PALABRAS

19150 Words

RECUENTO DE CARACTERES

102425 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

68 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

505.7KB

FECHA DE ENTREGA

Nov 19, 2023 6:42 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 19, 2023 6:43 PM GMT-5

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

DEDICATORIA

A mi mamita, Sonia por siempre estar conmigo, por enseñarme a crecer y levantarme si me caigo, por apoyarme y guiarme en este largo camino, por ser las bases que me ayudaron a llegar hasta aquí.

El presente trabajo es dedicado a mi hermano, a mis familiares y a mis amigos quienes han sido de gran ayuda en este proceso y se han convertido en la parte fundamental para realizar este trabajo, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y motivaciones, los principales protagonistas de este sueño.

AGRADECIMIENTO

Al Dra. Mayda Yanira Flores Quispe, quien me dio todo su apoyo incondicional y asesoría necesaria en todo este proceso, la cual se dio de manera incondicional y profesional.

Al Dr. Vitaliano Enríquez Mamani, quien me dio su apoyo incondicional para la culminación de mi tesis.

Al Dr. José Oscar Huanca Frías, quien me dio su apoyo incondicional para la culminación de mi tesis.

Al M.Sc. Illich Xavier Talavera Salas quien me dio su apoyo incondicional para la culminación de mi tesis.

Al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, por haberme apoyado con el llenado de las encuestas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	6
Agradecimiento	8
Índice de contenido	9
Índice de tablas	12
Índice de figuras	13
Índice de anexos	14
Resumen	15
Introducción	17
Capítulo I	
Planteamiento del problema	19
1.1 Problema de investigación	19
1.2 Preguntas de investigación	21
1.2.1 Pregunta general	21
1.2.2 Preguntas específicas	21
1.3 Objetivos de investigación	22
1.3.1 Objetivo general	22
1.3.2 Objetivos específicos	22
1.4 Justificación	22
Capítulo II	
Revisión de literatura	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.1.3 Antecedentes locales	27
2.2 Marco teórico	28
2.2.1. Compromiso organizacional	28

2.2.2. El compromiso organizacional en relación a la gestión pública	30
2.2.3. Impacto del compromiso organizacional	31
2.2.4. Teorías del compromiso organizacional	31
2.2.5. Dimensiones del compromiso organizacional	33
2.2.6. Desempeño laboral	35
2.2.7. Teorías del desempeño laboral	38
2.2.8. Dimensiones del desempeño laboral	39
2.2.9. Componentes del desempeño laboral	41
2.2.12. Ley de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27785)	42
2.2.13. Reglamento de Organización y Funciones de la MPSR-J.	42
2.2.14. Norma técnica del empleado público	42
2.3 Marco conceptual	43
2.4 Hipótesis de investigación	44
2.4.1 Hipótesis general	44
2.4.2 Hipótesis específicas	44
2.5 Variables de investigación	45
Capítulo III	
Materiales y métodos	44
3.1 Diseño de investigación	47
3.2 Ámbito de estudio	47
3.3 Población y muestra	48
3.4 Recolección de datos	49
3.5 Análisis de datos	51
3.6 Confiabilidad	52
3.7 Prueba de normalidad	53
3.8 Escala valorativa de la correlación de Rho de Spearman	55

Capítulo IV

Resultados y discusión	56
4.1 Resultados	56
4.1.1 Datos generales de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Roman-Juliaca	56
4.1.2 Nivel de compromiso organizacional y desempeño laboral	57
4.1.3 Prueba de hipótesis General	65
4.1.4 Prueba de la hipótesis específica 1	66
4.1.5 Prueba de la hipótesis específica 2	67
4.1.6 Prueba de la hipótesis específica 3	68
4.2 Discusión	68
Conclusiones	73
Recomendaciones	75
Referencias	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Los componentes del compromiso organizacional	32
Tabla 2	Operacionalización de la variable 1: Compromiso organizacional	42
Tabla 3	Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral	43
Tabla 4	Ficha técnica de la variable de compromiso organizacional	47
Tabla 5	Ficha técnica para la variable de desempeño laboral	48
Tabla 6	Intervalos del Alpha de Cronbach	49
Tabla 7	Resultados de alfa de Cronbach	49
Tabla 8	Nivel de la variable del desempeño laboral y el nivel del compromiso organizacional	50
Tabla 9	Prueba de normalidad de compromiso organizacional y desempeño laboral	51
Tabla 10	Escala de valores del coeficiente de correlación de Rho de Sperman	52
Tabla 11	Género de los servidores administrativos de la MPSR-J	53
Tabla 12	Edad de los servidores administrativos de la MPSR-J	54
Tabla 13	Nivel de compromiso organizacional en los servidores administrativos MPSR-J	54
Tabla 14	Nivel de desempeño laboral en los servidores administrativos en la MPSR-J	56
Tabla 15	Tabla cruzada sobre el nivel del compromiso organizacional y desempeño laboral	58
Tabla 16	Tabla cruzada sobre el nivel compromiso afectivo y desempeño laboral	59
Tabla 17	Tabla cruzada sobre el nivel compromiso continuidad y desempeño laboral	60
Tabla 18	Tabla cruzada sobre el nivel compromiso continuidad y desempeño laboral	61
Tabla 19	Correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral	62
Tabla 20	Correlación entre desempeño laboral y compromiso afectivo	63
Tabla 21	Correlación entre desempeño laboral y compromiso de continuidad	64
Tabla 22	Correlación entre desempeño laboral y compromiso normativo	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de compromiso organizacional en los servidores administrativos de la MPSR-J	55
Figura 2	Nivel de desempeño laboral en los servidores administrativos de la MPSR-J	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Cuestionario de recolección de datos	79
Anexo 2	Panel fotografico	82
Anexo 3	Plan de trabajo	84

RESUMEN

En la actualidad se maneja dos principales componentes que ayuda al servidor a desenvolverse de forma productiva, por lo que el área de recursos humanos toma en cuenta el compromiso y el desempeño laboral, ello con el fin de asegurar un funcionamiento eficaz. El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca. Con respecto a la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con diseño no experimental de corte transversal; la población estuvo compuesta por 143 servidores administrativos, en cuanto a la muestra fue de 105 servidores administrativos, se determinó mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se utilizaron dos cuestionarios evaluados y modificados según el criterio de expertos como instrumentos del método de encuesta para recopilación de datos. Para evaluar la fiabilidad de ambos instrumentos se empleó el alfa de Cronbach, en donde se muestran que los instrumentos son viables y fiables, con un valor de 0,944 para la variable de compromiso organizacional y de 0,973 para la variable de desempeño laboral. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa (Statistical Package for Social Sciences) más conocido como el SPSS V25. Los resultados obtenidos indican que del 100% de los servidores administrativos, el 50.5% de los servidores administrativos tienen un compromiso organizacional regular, ello debido a que no se encuentran del todo comprometidos y el 53.3% indica que tiene un desempeño laboral regular debido a distintos factores que afectan el desempeño al momento de realizar sus funciones. Se concluye que hay relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos en la municipalidad. Además, hay una correlación positiva alta de 0.827, esto indica que existe una relación entre compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Palabras clave: compromiso organizacional, desempeño laboral, municipalidad, organización, servidores.

ABSTRACT

Currently, two main components are managed that help the server to function productively, so the human resources area takes into account commitment and work performance, in order to ensure effective operation. The main objective of the study was to determine the relationship between organizational commitment and job performance of administrative servants of the provincial municipality of San Román - Juliaca. Regarding the methodology, it had a quantitative approach, correlational in scope, with a non-experimental cross-sectional design; The population was composed of 143 administrative servers, as for the sample was 105 administrative servers, it was determined through simple random probabilistic sampling. Two questionnaires evaluated and modified according to expert criteria were used as instruments of the survey method for data collection. To evaluate the reliability of both instruments, Cronbach's alpha was used, which shows that the instruments are viable and reliable, with a value of 0.944 for the organizational commitment variable and 0.973 for the job performance variable. The program (Statistical Package for Social Sciences), better known as SPSS V25, was used for data processing. The results obtained indicate that of 100% of the administrative servers, 50.5% of the administrative servers have a regular organizational commitment, this is because they are not completely committed and 53.3% indicates that they have a regular work performance due to different reasons. factors that affect performance when performing their duties. It is concluded that there is a relationship between organizational commitment and the work performance of administrative servants in the municipality. Furthermore, there is a high positive correlation of 0.827, this indicates that there is a relationship between organizational commitment and job performance.

Key words: organizational commitment, job performance, municipality, organization, servers.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones, han ido desarrollándose de manera competitiva, en el cual no han visto por conveniente que el sobre el compromiso que debe tener el personal ya ello se debe de generar de manera consecutiva, ya que ello ayudara a que el personal pueda desenvolverse en sus funciones, sin embargo en muchas instituciones como en el sector público no promueven el compromiso en el personal administrativo de la entidad, lo cual sería necesario que a través del área de recursos humanos se pueda fortalecer el compromiso y en relación a ello también el desempeño. Por lo que el éxito y la eficiencia de las organizaciones y/o instituciones dependen de la comprensión de las formas en que el compromiso de los trabajadores afecta al desempeño en un entorno de trabajo cada vez más dinámico y competitivo. Según Coronado et al. (2020), indica la importancia de un servidor administrativo comprometido con la organización puede traer grandes beneficios hacia la organización.

En tal sentido el compromiso organizacional, involucra la conexión emocional y cognitiva de los colaboradores con su lugar de trabajo. La satisfacción laboral, un ambiente positivo y la motivación, son componentes fundamentales de este compromiso. La forma en que los servidores administrativos se comprometen con su institución puede tener un impacto significativo en su rendimiento, relacionado con factores como la productividad, la calidad del trabajo y la retención de empleados. En cuanto al desempeño laboral, es un aspecto importante en el ámbito organizacional, ya que el personal administrativo aporta significativamente con el desarrollo de los objetivos dentro de la institución, para lo cual es necesario que el trabajador administrativo tenga en cuenta que las normas establecidas por la institución. A lo largo de los años, este tema ha sido objeto de estudio e interés para diversos autores, quienes han aportado teorías, modelos y perspectivas que buscan comprender los factores que influyen en el rendimiento. Según Chiavenato (2009), Robbins y Judge (2009), indican el nivel de eficacia y eficiencia que el trabajador administrativo debe llevar a cabo sus tareas dentro de la organización y los resultados que se desea obtener.

En la actualidad el compromiso en el personal es factor importante debido a que ello se conecta con el desempeño, por lo que juegan un rol necesario dentro de la institución, por ende, se necesitan trabajadores que sientan a la institución como parte de ellos en el que busquen fortalecerlo mediante el logro de objetivos, ya que son aspectos fundamentales

que se relaciona directamente en el funcionamiento y éxito de cualquier entidad, por lo cual cabe la posibilidad de que si un servidor administrativo no está comprometido con la entidad ello podría verse reflejado en el desenvolvimiento de sus funciones, por lo que se vería reflejado en los servicios que brinda la municipalidad.

Para el desarrollo de la presente investigación consta de cuatro capítulos. En el capítulo I: Se indica el planteamiento del problema la cual contiene el problema de investigación, la pregunta general y específicas, el objetivo general y específicos por último la justificación; en el capítulo II. Se desarrolla de la revisión de la literatura, la cual comprende los antecedentes como son internacional, nacional y local, el marco teórico que se enfatizó en las variables de la investigación y el marco conceptual, la hipótesis general y específica por ultimo las variables de investigación; en el capítulo III: se desarrolló los materiales y métodos, que contiene el diseño de la investigación, ámbito de estudio de donde se desarrolló la investigación, población y muestra son quienes formaran parte de los datos, recolección de datos, análisis de datos, la confiabilidad, y por último la prueba de normalidad, ya que con ello podemos conocer el margen de confiabilidad de la correlación. En cuanto al capítulo IV se detalla los resultados, la cual comprende los resultados estadísticos a los que se llegaron mediante la recopilación de datos y la discusión, en donde se observaran los datos para luego comparar si los datos coinciden con los resultados a los que llegaron otros autores. Finalmente concluimos con las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente se sostiene que en las instituciones públicas y privadas se cuenta con servidores y/o trabajadores administrativos que no se sienten del todo comprometidos con la institución y/o organización, por lo que en consecuencia se encuentra un bajo desempeño laboral, la falta de cumplimiento de metas y objetivos, donde el compromiso afectivo es el más aceptado por los servidores a diferencia del compromiso normativo y de continuidad (Coronado et al. ,2020).

Internacionalmente, según (Naranjo, 2018), indica que un débil compromiso por parte de los trabajadores esto ya sea por la insatisfacción laboral, desgaste profesional, o que no se genere un reconocimiento laboral por parte de la organización puede traer consigo un desempeño deficiente, desorganización, deficiente atención, entre otros factores. Por lo que al mejorar el compromiso se mejorará el desempeño de los trabajadores al momento de realizar sus funciones dentro de la entidad, lo cual también se verá reflejado en los servicios que brinda la entidad.

En América latina, según (Núñez, 2022), indica que el compromiso en una entidad es importante, ya que un trabajador comprometido con la organización trae grandes beneficios como alcanzar sus objetivos y cumplir con las metas propuestas. En las cuales indica que existen distintos factores que afectan al compromiso como un ambiente negativo, la insatisfacción laboral entre otros aspectos, por lo cual es importante que las instituciones busquen fortalecer el compromiso en sus trabajadores. Es por ello que el servidor administrativo, como tal, es considerado como base fundamental del éxito dentro de la organización, en consecución traerá consigo el logro de los objetivos.

En el Perú, se cuenta con 1 millón 427 servidores públicos, la mayoría encontrándose en el gobierno nacional, regional y local. Por tanto, cabe la posibilidad de encontrar servidores administrativos no comprometidos con la institución, en consecuencia, generando un bajo desempeño. Por ello Garay (2019) sostiene que los servidores están regidos por normas de la organización, lo cual limita a que los servidores no se sientan cómodos por lo que toman

la opción de retirarse de la organización, presentando ausencia de compromiso organizacional afectando al desempeño laboral.

A nivel regional, existe un descontento con un porcentaje alto de los servidores administrativos, en donde, la falta de identificación con la institución contribuye a una baja productividad y poco rendimiento en el trabajo; por lo tanto, es necesario entender que todo personal administrativo satisfecho con su trabajo brinda más desempeño laboral y va colaborar en cumplir con los objetivos y metas establecidas por la institución reflejándose en mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial (Mendoza, 2019).

La falta de compromiso de un servidor administrativo hacia una municipalidad puede generar repercusiones en el logro de los objetivos, ya que ello afectaría negativamente en el progreso interno de la municipalidad. Tomando como referencia la municipalidad, que cuya función es servir a la población, la ausencia de compromiso podría resultar perjudicial lo que ocasionaría que el personal no se esté desarrollando de manera eficiente ante sus funciones por lo tanto no pueda cumplir con las demandas y necesidades de la población. Por esta razón, resulta fundamental y esencial que los servidores administrativos muestren un compromiso sólido hacia la organización, ya que esto establecería una relación positiva dentro de la municipalidad.

En tal contexto, es probable que algunos servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, no se encuentren del todo comprometidos con la municipalidad, lo que conllevaría a un bajo desempeño laboral de sus responsabilidades, ello también se ve plasmado en la atención que brindan hacia los ciudadanos. Esta situación pone en duda el compromiso por parte de los servidores, ya que en consecuencia se dé un posible desempeño bajo al momento de realizar sus funciones dentro de su área de trabajo, lo que ocasionaría que el personal de la municipalidad no esté cumpliendo de manera efectiva la atención al ciudadano. Por lo tanto, ello afectaría tanto al servidor como a la municipalidad y a la ciudadanía, ya que se tendría aun servidor no comprometido, y la municipalidad no llegaría a la meta establecida, la cual no sería favorable para la ciudadanía, ya que ello afectaría a las metas relacionadas a presupuestos tal y como son mostrados por el Ministerio Economía y Finanzas, las cuales están referidos a proyectos que se ejecutarían en favor a la población. Es importante demostrar que exista un compromiso organizacional para

garantizar un óptimo rendimiento laboral en los servidores y se establezca un mejor desarrollo institucional.

Por consiguiente, el compromiso organizacional y el desempeño laboral son dos factores importantes dentro de cualquier entidad, la cual el presente estudio que mediante el resultado ayudara a tomar medidas y estrategias y con ello se pueda optimizar y fortalecer el compromiso en los servidores administrativos, la cual ayude a que los servidores tomen la iniciativa de comprometerse con la entidad.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los servidores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca?

1.2.2 Preguntas específicas

- ✓ ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo con el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuidad con el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo con el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

- ✓ Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.
- ✓ Identificar la relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.
- ✓ Identificar la relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.

1.4 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el compromiso por parte de los servidores puede traer grandes cambios en desempeño de los trabajadores administrativos de la municipalidad, ya que si un trabajador se encuentra comprometido con la entidad habrá grandes cambios al momento de realizar sus funciones, lo cual será de gran aporte hacia la municipalidad y ello ayudará al logro de las metas establecidas y no solo ello sino que también la población se vería beneficiada, ya que al cumplir con las metas, se estarían realizando más proyectos en favor a la población. Para lo cual la presente investigación pretende dar aportes en cuatro niveles las cuales son las siguientes:

Desde un nivel teórico, contribuye con base teórica y fundamentos de información, que servirán como antecedente para futuras investigaciones, las cuales contribuirán a una comprensión más profunda de cómo estas dos variables de compromiso y desempeño, están

relacionadas y ofrecen una base sólida para el desarrollo de estrategias de gestión para los servidores administrativos, puedan fortalecer su compromiso hacia la entidad, por ende exista una mayor eficiencia al momento de realizar las tareas asignadas.

Desde un nivel práctico, contribuye con una evidencia empírica que mediante los resultados ayudaran al fortalecimiento de la institución y que permitirá la implementación de nuevas medidas de trabajo dentro de la municipalidad, para mantener un compromiso en los servidores administrativos y se muestre un mejor desempeño laboral al momento de ejecutar sus funciones dentro de la municipalidad contribuyendo al logro de los objetivos y metas institucionales.

Desde un nivel metodológico, se contribuye con el fortalecimiento de los instrumentos, ya que cada variable, se adaptó a un instrumento ya construido demostrando su validez y confiabilidad, para ambas variables que fue realizada para los servidores administrativos en la presente investigación, asimismo será utilizada en futuras investigaciones.

Desde un nivel social, contribuye ofreciendo conceptos y planes para futuras investigaciones y motivando a los miembros de los servidores administrativo a dedicarse a la municipalidad en la que trabajan para mejorar su rendimiento profesional y tomar decisiones más acertadas, cumpliendo los objetivos de la institución y ofreciendo un mejor servicio al usuario.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Núñez (2022) realizó una investigación denominada compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital General de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil, nos indica que tiene por objetivo analizar si el compromiso organizacional influye en el desempeño laboral, por lo que el investigador realiza un análisis exhaustivo de las variables, las cuales fueron aplicadas a 46 participantes en el cual se obtuvo como resultado un valor de 0.722 con un valor de significancia de 0.000 lo cual quiere indicar que encontró una correlación entre ambas variables, en cuanto al compromiso afectivo se obtuvo una correlación de 0.785, para el compromiso normativo se obtuvo una valoración de 0.721, en cuanto al compromiso de continuidad se obtuvo una valoración de 0.675, la cual indica una relación. Se llegó a la conclusión, que mientras se encuentre un personal comprometido habrá mejores resultados en cuanto al desempeño de sus funciones, la cual se verá reflejado en los servicios que brinda la entidad.

Naranjo (2018) en su tesis denominada compromiso laboral y su relación en el desempeño de los funcionarios de la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3, la cual tiene por objetivo determinar la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral, la cual fue aplicada a 100 funcionarios públicos, por lo cual como resultado se obtuvo un valor de 0.714, la cual indica una correlación positiva entre el compromiso de los funcionarios y su rendimiento, lo cual respalda la hipótesis de que existe una relación significativa entre ambas variables. Esta relación puede tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos. En conclusión, es crucial fomentar un entorno que promueva el compromiso de los empleados a través de políticas de reconocimiento, desarrollo profesional, comunicación efectiva y un ambiente laboral positivo, para que los funcionarios puedan desempeñarse mejor en sus actividades.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Taza (2023) en su tesis titulada clima organizacional en el compromiso laboral docente de la institución nuestra señora de alta gracia tiene por objetivo, determinar que la influencia de los factores del clima organizacional en el compromiso laboral, la cual el investigador tomo como muestra a 66 participantes para el análisis de las variables, obteniendo un valor de 0.390, lo que indica una correlación moderada con un nivel de compromiso bajo en un 13.64%, y un compromiso medio en un 66.67%, en cuanto al compromiso alto se da a un 19.7%, , lo que quiere indicar es que es importante destacar que el clima organizacional, que abarca aspectos como la cultura institucional, la comunicación y las relaciones interpersonales, puede influir en el compromiso. Se llego a la conclusión de que existe una relación entre el compromiso laboral y clima organizacional.

Chambi y Macedo (2022) en su investigación denominada como compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad nacional de Ucayali, por lo que el investigador propuso como objetivo determinar la relación el compromiso organizacional con el desempeño laboral, las cuales fueron aplicadas a 87 participantes, como resultado se obtuvo un valor de 0.640, por lo que este resultado nos indica que el compromiso está relacionado con el desempeño laboral en una correlación moderada, en cuanto al compromiso afectivo se obtuvo un valor de 0.347, en cuanto al compromiso de continuidad se da 0.633, y para el compromiso normativo se obtuvo un valor de 0.472, ello da entender que el personal no se encuentra del todo comprometida con la institución, por lo que genera un desempeño regular en sus funciones, lo que ocasionaría que los estudiantes tenga una percepción negativa hacia la institución. Para concluir se indica que el compromiso se conecta directamente con el desenvolvimiento del personal.

Leiva (2022) en su tesis titulada compromiso organizacional y desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad Distrital de Huaranchal, 2021, propuso como objetivo, determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, la cual indica que el compromiso organizacional puede manifestarse a través de la identificación con la misión de la institución, la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia, aspectos que se relacionan directamente en la motivación y la eficiencia de los servidores municipales, por tanto se aplicó a 30 servidores, por lo que a partir de ello se obtuvo un valor de 0.513 con un nivel de significancia de 0.005, indicando que el nivel de compromiso

afectivo se dio un medio de 40 %, en cuanto al compromiso de continuidad se dio a un nivel de medio con un 93.3%. A su vez para el compromiso normativo se dio a un nivel de medio del 70%, lo que indica que aquellos servidores que no muestran un mayor compromiso con los valores, metas y objetivos de la organización, la cual tienden a tener un bajo rendimiento en sus labores. Concluyendo que el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral.

Vilcahuamán (2021) en su tesis titulada compromiso organizacional y desempeño laboral en los servidores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt – Huancayo, tiene por objetivo, determinar a qué nivel se relaciona el compromiso organizacional con el desempeño laboral, por lo que el investigador menciona que el compromiso se da en un contexto de interacción entre los servidores administrativos y las metas institucionales, por lo que tras aplicar el cuestionario a 80 administrativo, nos indica un valor de 0.885, en cuanto al compromiso afectivo se obtuvo una correlación de 0.731 y el compromiso de continuidad se obtuvo un valor de 0.795, por último para el compromiso normativo se obtuvo un valor de 0.667, por lo que este resultado indica que se encuentra a un personal comprometido ya que ello se ve reflejado al momento de realizar la ejecución de sus actividades. Para concluir el compromiso organizacional se relaciona a un nivel positivo, afirmando de que, si el servidor se encuentra comprometido con la organización, habrá una relación con el desempeño laboral.

Palomino (2020) en su tesis titulada compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, tiene por objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, en base a ello indica que el compromiso es importante porque ayuda a que el trabajador pueda desenvolverse de manera más efectiva y comprometida con los objetivos y valores de la municipalidad por lo que se tomó en cuenta a 50 trabajadores para obtener un resultado de 0.928, con un valor de significancia de 0.000, en cuanto al compromiso organizacional predomina el nivel Medio (42%) y en el desempeño laboral predomina el nivel medio (33%). lo cual el investigador indica que se puedan enfatizar en la importancia de promover y fortalecer el compromiso organizacional dentro de la municipalidad como una estrategia fundamental para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos, todo ello con el fin de tener más trabajadores comprometidos, concluyendo que el personal no se

queda a laborar por iniciativa propia cuando se requiere más horas de la jornada laboral, no participa activamente en el cumplimiento de sus funciones voluntariamente.

Guillen (2018) realizó una investigación sobre el compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa de rubro Retail de Lima Metropolitana 2018, el investigador propone como objetivo determinar las dimensiones del compromiso y el desempeño, aplicando de esta manera un cuestionario a 241 trabajadores obteniendo de esta manera un valor de 0.631, lo que indica que el compromiso se relaciona con el desempeño del personal. Con respecto a los niveles de compromiso, se encontró que el 18.2% se encuentra en un nivel de compromiso moderado, mientras que el 81.8% se dio a un nivel de compromiso bueno. En cuanto a los niveles de desempeño laboral el 16.2% del personal presentaron un nivel moderado de desempeño, el 83.8% se encuentran en un nivel excelente de desempeño. Se concluye que se da una relación positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral.

2.1.3 Antecedentes locales

Tinta (2021) realizó una investigación sobre la gestión por competencias y su relación con el compromiso Organizacional en la Municipalidad Provincial de Mocho periodo, 2020, por lo que el investigador indica que la gestión por competencias se centra en identificar, desarrollar y aplicar las habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar los objetivos de la organización y como objetivo se determinó la relación de gestión por competencias con el compromiso organizacional, la cual se obtuvo un valor de 0.777, lo que indica que existe una relación positiva entre la gestión por competencias y el compromiso, estos resultados destacan en la importancia de una gestión por competencias sólida para promover y mantener altos niveles de compromiso entre el personal. El desarrollo de programas de formación, evaluaciones de desempeño basadas en competencias y la creación de un entorno que fomente el aprendizaje continuo podrían ser estrategias efectivas para fortalecer tanto la gestión por competencias como el compromiso, concluyendo de esta manera que al fomentar el compromiso habrá un mejor desarrollo institucional.

Parisaca (2021) en su investigación denominada como clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2019, tiene por objetivo, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el

desempeño laboral, lo cual fue aplicado a 130 trabajadores en base a un cuestionario, obteniendo de esta manera un valor de 0.426, indicando de esta manera que el clima laboral es aspecto importante debido a que si se encuentra un ambiente positivo habrá una buena comunicación, por lo tanto exista compromiso por parte del personal, concluyendo de esta manera que existe relación entre el clima laboral y el compromiso, ya que si el ambiente es negativo se tendrá una posible ausencia de compromiso.

Mendoza (2019) en su tesis titulada correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial de la MICRORED, tiene por objetivo, correlacionar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, por lo que el investigador lo aplico a 177 trabajadores, en el cual obtuvo una correlación de 0.721, en cuanto al nivel de compromiso organizacional, llegó a los resultados de que el 73% se vinculan con el compromiso afectivo, la cual indica que existe un compromiso bueno. A su vez, en el 80% indica que tienen un compromiso normativo bueno, concerniente a la creencia en la lealtad a la organización. Además, en el 74% indica que tiene compromiso de continuidad bueno. Concluyendo de esta manera que el personal se encuentra comprometido con la institución, por ende, se encuentran satisfechos con su trabajo.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1. Compromiso organizacional

En distintas organizaciones, tanto públicas como privadas, el compromiso es crucial porque fomenta un sentimiento de lealtad entre los empleados y mejora su rendimiento en las tareas asignadas por la institución. El compromiso es como un estado psicológico que se caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla en la organización (Coronado et al., 2020).

Meyer y Allen (1991) indican que el factor importante de estos tres componentes del compromiso organizacional se caracteriza en un estado psicológico en la que un trabajador tiene una relación con la organización. Dado que tiene más sentido que un personal administrativo pueda encontrarse con los tres tipos de compromiso en distintos grados y que

esto ayude a ver cuan comprometido esta al momento de realizar sus funciones, la cual hace referencia a los componentes del compromiso.

Robbins y Judge (2009) indica que en un ámbito que se estudia a las personas, el entorno y las organizaciones, se pueden ver afectadas al comportamiento de las mismas, ya que al tener la percepción de que una organización busque que sus trabajadores sean más productivos, eficaces entro aspectos más, no se han percatado que increpar la productividad en el personal no solo se debe dar por brindar más ordenes sino que también se pueda desarrollar factores que promuevan la productividad como la comunicación y la motivación. Dado que la eficacia y eficiencia del personal administrativo afectan directamente al crecimiento y funcionamiento de las operaciones y procedimientos que se realiza en la institución por tanto su conducta es crucial. Las acciones del personal repercuten en la productividad general de la entidad, así como en el ambiente de trabajo y la cultura organizativa. Un buen comportamiento puede ayudar en la productividad de la organización y crear un entorno de trabajo positivo en donde se el trabajador se sienta cómodo con su entorno.

Según Montoya (2014), indica que el compromiso organizacional es esencial, ya que esto facilita la identificación y resolución de problemas dentro de las instituciones. Además, permite evaluar cómo los empleados perciben sus lugares de trabajo. Por consiguiente, el análisis y la comprensión de este concepto son beneficiosos para que las empresas adopten las acciones requeridas con el fin de preservar, fortalecer y retener a su personal, que es su recurso más valioso.

A sí mismo, Hernández et al. (2018) indica que el compromiso organizacional se basa en la relación del trabajador con la organización, ello se da debido a que el servidor está identificado con los objetivos de la organización. La cual hace referencia a la capacidad o desempeño del trabajador en las funciones realizadas dentro de la institución.

Por lo cual distintas investigaciones han desarrollado indicadores que fomentan el compromiso organizacional, así como la comunicación, la identidad con la organización entre otros. Por consiguiente, para fomentar dichos indicadores entre los servidores es necesario que recursos humanos generen un ambiente laboral donde los empleados sientan la necesidad de estar comprometidos con la organización. Por ende, se dé el cumplimiento de objetivos.

El compromiso del servidor y/o trabajador, es un factor importante en la organización debido a que tiene un impacto significativo en diversos aspectos de una organización, como la productividad, la retención de talento y el ambiente laboral. Algunas razones por las cuales el compromiso del trabajador es fundamental, es porque ayudará al mejoramiento de la calidad de trabajo, habrá un mejor desempeño en las actividades realizadas entre otros aspectos. En conclusión, el compromiso del trabajador no solo afecta a la persona individualmente, sino que también tiene un impacto directo en la organización. Las organizaciones que fomentan y valoran el compromiso de sus trabajadores suelen experimentar beneficios significativos en términos de rendimiento, retención de talento.

Tal y como lo indica Peña et al. (2016) indicando que cada empresa o institución debe tomar en cuenta factores que influyan en el compromiso organizacional como un clima laboral positivo, la comunicación, la motivación entre otros aspectos y de esta manera generar el interés del trabajador para tener un mejor compromiso con la entidad.

2.2.2. El compromiso organizacional en relación a la gestión pública

Según Zefeiti y Mohamad (2017) indica que el compromiso organizacional se da a través de sus dimensiones, lo cual motiva a los trabajadores a trabajar por el bien de la organización, en la cual resalta a las organizaciones públicas como parte de una gestión, las cuales tienen la responsabilidad de responder de manera rápida a los cambios de su entorno y fomentar el rendimiento de sus subordinados.

Por lo que las entidades públicas deben de fomentar el compromiso en el personal administrativo, ya que es una parte fundamental de una organización, ello conlleva a que el personal pueda tener un alto desempeño que será de gran beneficio para la imagen de la organización. Por ende, existen factores que ayudan a contribuir al compromiso como es la gestión del conocimiento. Ya que según Razzaq et al. (2018) indica que las entidades del sector público no deberían limitarse a la práctica de la gestión por conocimiento, ya que, en países desarrollados, han visto por conveniente desarrollar la gestión por conocimiento para abordar problemas como el bajo compromiso organizacional, ya que ello se da por la rotación continua afectando de esta manera al compromiso.

Por lo mencionado anteriormente el compromiso es la base en la gestión pública ya que ayudara a un mejor desarrollo de las funciones por parte del personal administrativo, lo cual mejorara la atención de las demandas por parte de la ciudadanía.

2.2.3. Impacto del compromiso organizacional

El impacto del compromiso en el trabajador puede traer grandes cambios consigo como un mejor desempeño en las actividades que realizara dentro de la institución. Según Suharto et al. (2019) indica que tres aspectos importantes que tienen un gran impacto dentro del compromiso organizacional, como son: la competencia multicultural, la cual tiene un gran impacto en el compromiso, en el que da a entender que si los trabajadores adquieren las competencias necesarias para lograr un desempeño eficaz en un entorno de trabajo con diferentes culturas de diversos grupos, aumentaría la capacidad de mejorar en el desempeño de cada trabajador, por lo que los trabajadores mejoraran su capacidad de comprender y comprometerse con los objetivos de la organización; como segundo aspecto importante es la equidad organizativa la cual tiene un gran impacto en el compromiso, en el cual indica que si se aumenta la evaluación de las decisiones administrativas tomadas por los trabajadores en cuanto a la división de las tareas y la potenciación de los derechos y obligaciones de los trabajadores aumentara la energía la lealtad de los trabajadores, los trabajadores pueden interactuar con la organización para mejorar el compromiso a través de su capacidad para adoptar valores comunes y responsabilidades; como tercer aspecto importante se tiene que el compromiso tienen un impacto en el rendimiento, ya que si los trabajadores tienen creencias firmes aceptan el valor establecido por la organización, tienen la voluntad de hacer un gran esfuerzo por la organización, entonces el resultado del trabajo conseguido aumentara.

2.2.4. Teorías del compromiso organizacional

Teoría de atribución

Teóricamente este asociado al compromiso y obligación del trabajador, el cual será asumido con la empresa, a consecuencia dada por la oportunidad laboral brindada y las condiciones para que pueda crecer profesionalmente y como persona; por lo tanto, es necesario la

existencia de un comportamiento ético del individuo el cual debe cumplir con las tareas encargadas, de forma eficiente y eficaz (Reichers, 1985, p.465).

Esta es directamente asociada con la dimensión normativa, en donde se resalta la existencia de un sentimiento moral de priorización de seguir laborando en la entidad; siempre en cuando este último haya cumplido satisfactoriamente con las expectativas del trabajador se dará la existencia de un comportamiento de cumplimiento de metas y lineamientos institucionales, no solo porque considere que debería seguir laborando si no por considerad que es correcto y adecuado para que la institución siga en su correcto funcionamiento, esto representa un componente subjetivo de lealtad y responsabilidad (Reichers, 1985, p. 34).

Teoría del intercambio social

De acuerdo con Arcas et al. (2001), la teoría del intercambio social fundamenta que todas las relaciones se forman debido a un costo – beneficio y dependiendo del resultado, se hará un balance que permita identificar si el estímulo es positivo, tomará la decisión de mantenerlo, y si es negativo se dejara de lado la relación. En un entorno organizacional, esto se manifestará como mejoras en la relación y el nivel de satisfacción del colaborador, siempre que existan incentivos y beneficios. En consecuencia, la recompensa variará en función del tipo y la cantidad del logro; es decir, un individuo repetirá una acción más a menudo si es recompensado. (pp. 16–17).

Modelo tridimensional de Meyer y Allen

El modelo clásico propuesto por Meyer y Allen (1991) para medir el compromiso organizacional es el modelo tridimensional, esta está acompañada de ciertas debilidades, es decir que existe demasiada flexibilidad en el concepto, escalas de propiedades psicométricas inadecuadas y también inconsistencias empíricas. Por ello la razón de la realización de adaptaciones y modificaciones del modelo por otros autores y su aplicación en diferente contexto. A continuación, se presenta una tabla del modelo tridimensional con componentes.

2.2.5 Dimensiones del compromiso organizacional

Compromiso Afectivo

Según Robbins y Judge (2009), sostienen que es la parte fundamental para promover un ambiente agradable y positivo, en donde el colaborador se sienta más productivo. Las cuales experimentan una conexión emocional con la institución. Son más propensos a ser activos de gran valor a largo plazo y aportar de manera productiva con la entidad.

Esta dimensión toma como base el anhelo que siente el colaborador por la organización, la cual se refiere a la parte emocional que sienten los colaboradores hacia la institución y ello mejora al percibir la satisfacción de sus necesidades, es decir, que los servidores administrativos que trabajan en una organización y entablan un apego hacia la organización. En aquí podemos encontrar a la familia, las emociones, lealtad, satisfacción y solidaridad (Khalip & Noraazian, 2016, p. 6).

Sus indicadores son:

- Sentimiento de pertenencia, ello da denotar cuan identificado se encuentra en colaborador con la entidad.
- Relación personal, ello permite que el colaborador cree un vínculo con la entidad, creando de esta manera una relación de compromiso entre ambas partes.
- Involucramiento con la entidad, ello genera que el trabajador busque ser parte de la entidad y de esta manera el colaborador busque ser más productivo.

Compromiso de continuidad

Según Robbins y Judge (2009), indica que el trabajador sentirá un mejor compromiso a partir del salario que perciba por parte de la institución, lo cual se podría dar a conocer que está vinculado a los beneficios que podría recibir por parte de la entidad, lo cual está conectado al compromiso de permanencia, es decir que el trabajador tiene la percepción de que debería quedarse en la organización ya sea por el tiempo, por la inversión o por el dinero.

Khalip y Noraazian (2016), sostiene que ya sea por buenas o malas razones, es muy probable que una persona piense en la posibilidad de quedarse en la organización. También saben cuánto tiempo y esfuerzo se perderían si se marcharan, cuánto dinero se gastaría y lo improbable que sería que encontrarán otro trabajo. En este momento se dan importancia a la convivencia, las ventajas de la comodidad y la necesidad económica.

Sus indicadores son:

- Falta de alternativas, este factor genera la vinculación de alguna causa que provoquen el problema, que asegura la efectiva alternativa de solución al problema.
- Percepción de alternativas, este factor consiste en el aprendizaje del significado de la información recibida desde los órganos sensoriales.
- Obligación, este factor se genera en la gratitud que una persona debe tener a los beneficios recibidos de otra persona.

Compromiso normativo

Según Robbins y Judge (2009), indica que es como el trabajador siente un compromiso a partir de lealtad, sentido moral hacia la entidad. Por ende, ello se conoce como lo que los lleva a querer permanecer en ella a largo plazo. Lo cual es importante para comprender el compromiso laboral en una institución y puede influir en la retención de empleados y la estabilidad organizacional.

Se demuestra mediante el compromiso moral con la organización, quizá como resultado de los beneficios, ello conduce a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia. Aquí se encuentra el deber, obligación moral, lealtad (Khalip & Noraazian, 2016, p. 21).

Sus indicadores son:

- Lealtad, este factor se genera en la devoción del ciudadano con el estado o institución.
- Necesidad, este factor genera el estado de carencia de un elemento y el cual resulta indispensable para el vivir
- Percepción de culpabilidad, este factor se genera en la posibilidad de reprochar de un acto antijurídico de comisión, esta exige la valoración del comportamiento humano.
- Deber moral, indican las buenas acciones a realizar dentro de una sociedad.

Tabla 1*Los Componentes del Compromiso Organizacional*

Componente	Definición	Motivo	Estado
Afectiva	El individuo siente un fuerte sentido de compromiso, identificación y apego a la institución.	Quiere estar	Deseo
De continuidad	Los servidores administrativos permanecen en la institución debido, a los honorarios, bonificaciones y la falta de trabajo alternativo, en el cual sienten la sensación de realizar sacrificios personales.	Necesidad de estar	Necesidad
Normativa	Se refiere a la sensación de obligación o deber que lleva a los servidores administrativos a quedarse en la institución debido a presiones sociales o expectativas externas.	Debe estar	Obligación

Nota: Elaborado por Meyer y Allen (1991).

2.2.6. Desempeño laboral

En el personal es muy importante resaltar el desempeño que tienen hacia la entidad, ya sean públicas o privadas debido a que esta referido al rendimiento que un colaborador realiza al momento de ejercer las funciones designadas por la organización, en donde algunos autores indican que el desempeño laboral es:

Según Koopmans et al. (2014) sostiene que el colaborador es más productivo cuando encuentra un ambiente en donde se sienta parte de él, ello dentro de la entidad, la cual está estrechamente vinculado a la consecución de determinados resultados o logros. En otras palabras, el desempeño de cada individuo en su trabajo está vinculado a su capacidad para alcanzar metas y producir resultados con éxito.

Gabini y Salessi (2018) indica que el desempeño laboral ha sido objeto de un gran interés por parte de los expertos en comportamiento organizacional, posiblemente debido a la estrecha relación entre la productividad de las organizaciones y el desempeño individual de sus empleados.

Esto demuestra la relación entre el rendimiento en el trabajo y el rendimiento de los empleados, ya que existe una correlación directa entre el rendimiento de la tarea de un empleado y los efectos que tiene sobre la eficiencia al momento de ejecutar sus actividades. El desempeño que muestran los colaboradores, muchas veces se basan en términos de apariencia, ello usualmente ocurre en las entidades públicas, lo cual puede generar una serie de reclamos por parte de la población, además de ello el desempeño también puede verse afectado por las condiciones de trabajo, la motivación y el nivel de habilidad. Así pues, si se quiere maximizar la productividad y alcanzar los objetivos de la institución, es imprescindible comprender y gestionar estos componentes.

Según Pedraza et al. (2010) el desempeño laboral es el resultado del comportamiento de los servidores se frente a las actividades programadas por la organización, atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de convivencia entre la organización y el trabajador. En esta situación, es fundamental dar estabilidad laboral al personal nuevo e intentar ofrecerles un ambiente positivo dentro de las áreas a las que pertenecerán dentro de la institución.

Chiavenato (2003) menciona que el progreso de un colaborador se relaciona más con su desempeño y el trato hacia las personas y como enfrenta las situaciones, según las características de su personalidad y depende de lo que el colaborador realiza y no de lo que posiblemente puede ser. Por lo que el desenvolvimiento del colaborador es el fruto de las habilidades y conocimientos que posee el trabajador. Por ende, el trabajador de cualquier entidad ya sea una empresa, institución o municipalidad se caracteriza por mostrar su eficiencia a través de sus funciones.

Calderón (2014) indica que la productividad laboral es como el acto más importante que tiene la empresa y que el capital humano es muy importante en una empresa ello se utiliza en experiencias y conocimientos en servidores administrativos de la empresa, la innovación continua y la calidad del trabajo tienen como resultado los mejores productos y servicios lo

cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, pues en los v de la organización está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, y no como un pasivo, también no se debe considerar como un costo para tener en cuenta sus resultados.

Según González y Vilchez (2021) sostienen que el desempeño se caracteriza por el compromiso, la actitud y comportamiento del trabajador, lo cual trae consigo el alcance de los objetivos y metas, ya que los trabajadores asumen las responsabilidades al momento de realizar sus funciones dentro de la organización. Esto se logra al proporcionar pautas claras sobre cómo deben llevar a cabo sus funciones y cómo pueden contribuir al logro de los objetivos establecidos por la empresa. Este enfoque ayuda a mejorar la eficiencia en las actividades que realiza el trabajador y no solo ello sino también ayuda a que el trabajador pueda desarrollarse de manera productiva.

Según, Mendoza y Arriola (2022) indican que la evaluación al desempeño no solo debe de realizarse en base al conocimiento, sino que también se de en base al talento humano, ya que ello es fundamental en una entidad. Pero como indica el autor lamentablemente no emplea esta acción. Las razones detrás de este hecho son desconocidas, pero se sabe que esta herramienta está estandarizada, lo que implica que no se llevan a cabo mediciones regulares de las contribuciones de los colaboradores o funcionarios para alcanzar los objetivos de las entidades públicas. Esto podría ser beneficioso para diseñar estrategias y procesos destinados a mejorar la productividad y, de esa manera, añadir valor a la gestión de recursos humanos.

Según Bohórquez et al. (2020) indican que el desempeño laboral está ligado a la motivación debido a que se necesitan a un personal idóneo ya que ello es reconocido como el capital humano máspreciado en una organización, ya que un equipo satisfecho puede contribuir a mantener o incluso aumentar la productividad gracias a la actitud y compromiso que los empleados muestran hacia la organización.

2.2.7. Teorías del desempeño laboral

Teoría de la motivación

La teoría de la motivación fue desarrollada por Vroom, donde se considera que una persona actuara en relación con la esperanza como un resultado determinado despuesto de un acto, y de acuerdo con el atractivo de dicho resultado tenga para la persona, esta comprende tres variables (Marulanda et al., 2014):

- Nexo entre esfuerzo y desempeño, entendida como la medida en que el pensamiento de rendimiento de una persona le llevará a conseguir un resultado deseado.
- Nexo entre desempeño y recompensa, entendida como el grado de recompensa puede increparse en el desempeño.
- Atracción, que se define como el peso que un individuo concede a la recompensa potencial por su trabajo, teniendo en cuenta las necesidades y aspiraciones de los demás.

Teoría de las expectativas

Chiavenato (2003) menciona la teoría de las expectativas de Lawler III, donde se encontró contundentes hallazgos de que el dinero motiva al desempeño laboral y cierto comportamiento, por ejemplo, el compañerismo y la dedicación a la organización. La multitud opta por el dinero porque satisface sus necesidades y demandas, además de sus necesidades fisiológicas y de seguridad. El dinero es, por tanto, un medio más que un fin. Por tanto, las personas rendirán más si creen que sus esfuerzos son necesarios para ganar más dinero.

Teoría de las metas

Según Molina (2000) indica que establecer metas es participar en el proceso de fijación de metas y mantener un alto nivel de compromiso, los cuales son elementos esenciales para motivar a las personas y mejorar su desempeño en distintos ámbitos. Esta teoría ha sido ampliamente aplicada en la gestión debido a que es esencial porque proporciona dirección, mejora la gestión de recursos, aumenta la responsabilidad y la rendición de cuentas,

involucra a la comunidad y permite medir y evaluar el progreso hacia los objetivos establecidos, para comprender y mejorar el desempeño.

Por ende, basado en la teoría de las metas permite que distintas municipalidades cuenten con una evaluación sistemática y cuantitativa, del desempeño de servidores, lo cual ayuda a garantizar que la administración municipal trabaje hacia la mejora continua en beneficio de la comunidad que sirve y ello se da con las metas asignadas por cada entidad.

Medición del desempeño laboral

Según Alles (2019) indica que la importancia de evaluar el desempeño laboral radica en el hecho de que, al utilizar sus resultados, se puede mejorar el desempeño de los colaboradores además de ello se dé la mejora de los resultados de la institución y simultáneamente hacer más eficiente la utilización de los recursos, todo con el objetivo de alcanzar los objetivos organizacionales.

Por lo cual se utilizó para evaluar el desempeño de los servidores de la municipalidad se utilizara los indicadores de Koopmans et al. (2014) en el cual señala que para medir el desempeño laboral utilizo propiedades psicométricas además de ello se utilizó la validez y la confiabilidad para medir el desempeño en servidores la cual toma en cuenta tres dimensiones las cuales son desempeño en la tarea, comportamientos contraproducentes, desempeño en el contexto, las cuales permiten unir las conductas y desempeño del servidor y evaluar el desempeño laboral desde la perspectiva del servidor administrativo.

2.2.8. Dimensiones del desempeño laboral

Desempeño en la tarea

Hace referencia a los resultados de conductas que contribuyen a las metas de una organización, también hace referencia al rendimiento laboral en cuestión a los resultados, que se da por parte de la organización (Cruzado & Alomia, 2020).

Sus indicadores son:

- Desempeño de tareas, este factor genera iniciativa al individuo al comenzar algo que es como necesario.

- Organización en el trabajo, este factor genera practica y putas utilizadas por el administrado el cual tiene como objetivo aumentar la productividad y la organización.
- Eficiencia laboral, este factor genera capacidad de qué equipo trabajo cumpla las tareas asignadas en el menor tiempo posible y con el menor costo de recursos.
- Creatividad, este factor genera la capacidad de crear nuevas ideas y soluciones originarias asociadas entre las ideas y conceptos conocidos.

Comportamientos contraproducentes

El comportamiento contraproducente son acciones voluntarias y discrecionales que violan las normas organizacionales. También son los comportamientos del personal que se dan de manera negativa y sarcástica. Por lo tanto, estos comportamientos pueden dañar a las organizaciones o personas en las organizaciones incluyéndolos. El comentario negativo que pueda existir dentro de la entidad puede afectar de forma que se puede volver un impedimento para que el trabajador pueda desarrollar sus funciones de forma efectiva. Por ende, según los estudios realizados se puede indicar que los comportamientos negativos de los colaboradores tienen menos historia que el de los comportamientos positivos (Cruzado & Alomia, 2020).

Sus indicadores son:

- Negatividad, este factor generar directamente un mal desarrollo de la productividad, mal clima laboral y los administradores pierden el enfoque de sus objetivos.
- Conductas que dañan la entidad, este factor genera acciones de alto riesgo perjudicial para sí mismas y para otros

Desempeño en el contexto

El desempeño en el ámbito de trabajo da importancia a la creatividad con firmeza en el contexto formal y organizacional, y aceptan su definición como la generación de ideas novedosas y útiles. En un sentido más amplio se explica en la creación de habilidades laborales y la participación activamente del trabajador en la organización (Cruzado & Alomia, 2020).

Sus indicadores son:

- Planifica las actividades, este factor genera la administración de los insumos disponibles y establece prioridades en la máxima calidad de los resultados.

- Tareas laborales, este factor genera la unidad de actividad dentro de las situaciones de trabajo, esta puede ser encomendada o individual o realizada por iniciativa o por voluntad propia
- Habilidades laborales, este factor permite al administrador relacionarse con los demás, tales como la comunicación, capacidades de resolución de problemas, empatía y liderazgo.
- Percepción de planificación laboral, este factor considera la percepción de administrar las actividades realizadas en una situación ideal de una realidad problemática.

2.2.9. Componentes del desempeño laboral

De acuerdo con Naranjo (2018) los componentes del desempeño laboral son los siguientes:

- Desempeño individual, en este apartado es relevante mencionar que el administrativo aporta de forma diferente el nivel de competencia por lo cual cada persona logra alcanzar un buen desempeño, el cual conlleva a ocupar un mayor cargo jerárquico dentro de la organización. Sin embargo, la realidad demuestra en estos casos que la persona lucha para llegar a un puesto mejor por lo que pone en disputa el trabajo en equipo.
- Desempeño en equipo, en la actualidad es un método que utilizan muchas organizaciones, ello con el fin de mejorar las capacidades de los trabajadores, lo cual también se da con la finalidad de que puedan apoyar a principiantes en el área y de esta manera puedan desempeñarse mejor.

2.2.10. Servidor administrativo

Según Chanes (2017), indica que un servidor administrativo es un empleado o miembro del personal de una organización, empresa o entidad gubernamental que desempeña funciones relacionadas con la gestión y administración de la entidad en lugar de tareas técnicas o especializadas. Estos servidores suelen trabajar en áreas como recursos humanos, finanzas, adquisiciones, secretaría, protocolo, y otras funciones administrativas y de apoyo.

2.2.11. Gestión pública

Según Fierro et al. (2018), indica que la gestión es la función que toda organización cumple al momento de ejecutar sus funciones, ya sea del sector privado o público. En el contexto administrativo, la gestión pública tiene un impacto directo en los ciudadanos, quienes requieren servicios públicos que deben cumplir con altos estándares de calidad para satisfacer sus necesidades y expectativas de la comunidad. La gestión pública está ligada a distintas normas algunas de ellas son las siguientes:

2.2.12. Ley de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27785)

Se refiere a un proceso de reforma y mejora de la administración pública para hacerla más eficiente, transparente, participativa y orientada al ciudadano. Esto puede implicar cambios en las estructuras organizacionales, la implementación de tecnologías avanzadas, la mejora de los servicios públicos y la promoción de la responsabilidad y la rendición de cuentas. Esta ley tiene como objetivo mejorar la gestión pública y promover la eficiencia, eficacia y transparencia en las instituciones públicas. Es importante revisar cómo esta ley puede influir en la promoción del compromiso (Ley N° 27658., 2021).

2.2.13. Reglamento de Organización y Funciones de la MPSR-J.

Este reglamento establece la estructura organizativa, funciones y responsabilidades de la municipalidad. Es relevante conocer cómo se definen las funciones de los servidores administrativos y cómo se promueve esta normativa para el desarrollo de los servidores administrativos (Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2013).

2.2.14. Norma técnica del empleado público

Según la LEY N° 28175, ley que indica establecer normas para mejorar la administración pública hacia la modernización basada en el desarrollo de valores éticos, ello se da con el fin de obtener mejoras en el nivel de eficiencia en los organismos públicos. En el capítulo IV, que es la gestión en el empleado público, indica a que se le proporcione al empleado la inducción necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones y funciones. Por tanto, nos indica que la capacitación, es un principio importante, ya que está orientada al desarrollo de

habilidades, actitudes del empleado público para mejorar su desempeño laboral y proporcionar se realización personal, en cuanto a la progresión, nos indica el progreso de sus actividades realizadas, y la retribución del desempeño laboral se refiere a la retribución y ello se de acuerdo con el sistema de evaluación con equidad y justicia (Ley N 28175, 2023).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Compromiso: Es el cumplimiento de lo prometido ante alguna circunstancia. Ya que es un signo de obligación, voluntad, madurez, sacrificio y elección.

Organización: Es una agrupación de personas que buscan un mismo propósito para alcanzar los objetivos planeados. En el cual debe existir la unión y cooperación entre dentro del grupo.

Desempeño: Son los comportamientos que tienen la persona hacia alguna actividad realizada, los cuales son analizados y evaluados en función de los estándares de la organización. Ello se refiere a los rendimientos laborales (Chiavenato, 2003).

Municipio: Es una entidad pública, la cual está compuesta por un territorio y personas. Por tanto, podemos indicar que se encuentran a nivel nacional, local y distrital, las cuales tienen la función de prestar servicios ante las necesidades de la población (Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, 2015).

Personal administrativo: Son los encargados del funcionamiento en la parte administrativa de una organización. Es decir que son los encargados de la documentación atención al público entre otras actividades que se requiera dentro de la organización.

Productividad: Es la encargada de medir lo producido dentro de una organización, la cual es medida por los resultados obtenidos. Por tanto, nos ayuda a conocer la eficiencia ante un trabajo (Chiavenato, 2009).

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

El compromiso organizacional se relaciona de forma altamente significativa con el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca

2.4.2 Hipótesis específicas

- ✓ El compromiso afectivo se relaciona de forma altamente significativo con el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.

- ✓ El compromiso de continuidad se relaciona de forma altamente significativo con el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.

- ✓ El compromiso normativo se relaciona de forma altamente significativo con el desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca.

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 2

Operacionalización de la variable 1: Compromiso organizacional

De manera conceptual	De manera operacional	Dimensiones	Indicadores
Es el grado en que un trabajador se identifica con una organización en particular y también en las metas, y que desee mantener su relación con ella (Robbins & Judge, 2009).	El compromiso organizacional se caracteriza en estado psicológico en la que un empleado tiene una relación con la organización y estas son: compromiso afectivo, de continuidad y normativa la cual se realizara mediante un cuestionario estructura en base a la escala likert.	Compromiso afectivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sentimiento de pertenencia 2. Relación personal 3. Involucramiento con la entidad
		Compromiso de continuidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de alternativas 2. Percepción de alternativas 3. Obligación
		Compromiso normativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lealtad 2. Necesidad 3. Percepción de culpabilidad 4. Percepción del deber moral

Nota: Elaborado con base a Meyer y Allen (1991)

Tabla 3*Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral*

De manera conceptual	De manera operacional	Dimensiones	Indicadores
Es la capacidad de un personal al momento de ejecutar sus actividades programadas por la organización, la cual está asociada al comportamiento dentro del trabajo (Pedraza et al., 2010)	El desempeño está relacionado a los resultados que son obtenidos en base a sus habilidades, conocimientos, por último, el comportamiento. Por lo que se medirá a partir de estas tres dimensiones mediante un cuestionario estructura en base a la escala likert.	Desempeño en la tarea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desempeño de tareas 2. Organización en el trabajo 3. Eficiencia laboral 4. Creatividad
		Comportamiento contra productores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Negatividad 2. Conductas que dañan la entidad
		Desempeño en el contexto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planifica actividades 2. Trabajo en equipo 3. Habilidades laborales 4. Percepción de planificación laboral

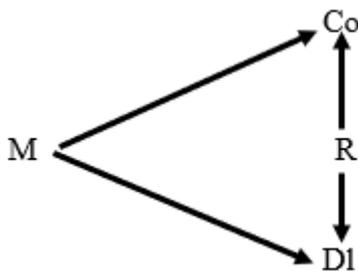
Nota: Elaborado con base a (Koopmans et al., 2013)

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (2014) se refiere a los datos existentes que dan soporte a una o varias afirmaciones, en cual indica que si una teoría ha recibido apoyo cuando existen investigaciones científicas que han demostrado que las ideas planteadas son ciertas a la realidad observable. La investigación tiene un alcance correlacional, debido a que busca comprender la relación entre las variables existentes en la investigación y cuenta con un diseño no experimental de tipo transversal, debido a que en la investigación no se hizo una manipulación de las variables. Según Hernández et al. (2014), indica que el estudio de las variables se realiza sin manipulación, sino tan solo observando los fenómenos tal y como se den. Ya que busca especificar las propiedades, características y los perfiles de cualquier fenómeno sometido a análisis y debido a la consecuencia de la dependencia existente entre las variables.



Donde:

M = Muestra de investigación.

Co = Compromiso organizacional

Dl = Desempeño laboral

R = Relación entre variables

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, es una entidad de gobierno local, que está compuesta por servidores públicos, en el que goza de una

autonomía económica, administrativa y política, la cual se encuentra ubicada en la plaza de armas de la ciudad de Juliaca, los límites son por el Norte : Provincia de Lampa y Azángaro, por el Sur : Provincia de Puno Este : Provincia de Huancané y Azángaro por el Oeste : Región Arequipa y Región Moquegua y las coordenadas de la municipalidad de San Román-Juliaca son 15° 29' 24" de latitud sur 70° 08' 00" de longitud oeste (Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, 2015).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población es un conglomerado de organizaciones e individuos y es definido como limitado y accesible, que ello forma parte de la elección de la muestra de un conjunto, y cumple con una serie de posiciones (Arias et al., 2016).

En tal contexto la población está conformada por 143 servidores administrativos, esta información fue recabada mediante el documento de cuadro de asignaciones, la se encuentra en la página web de la municipalidad.

En cuanto a la muestra está conformada por 105 servidores administrativos, la cual se realizó a través del total de servidores que trabajan en la parte administrativa, ello tomando en cuenta el margen de error del 5% y el nivel de confianza del 95%, todo ello se realizó mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población = 143

Z = Coeficiente de confiabilidad 1.96

e = Error de la muestra = 5%

q = Probabilidad de confiabilidad = 0.95

p = probabilidad de error = 0.5

(n) = Tamaño de muestra

Reemplazando

$$n = \frac{143 * 1.96^2 * 0.5 * 0.95}{0.05^2(143 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.95}$$

$$n = 105$$

Por lo tanto, nuestra muestra será de 105 servidores administrativos.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Según Hernández et al. (2014) sostiene que la recolección de datos se basa en elaborar un procedimiento detallado que conduzcan a unir datos a través de un estudio y un análisis previo. Para el recojo de datos se hizo mediante la técnica de la encuesta para la recolección de la información y como instrumento fue mediante un cuestionario estructurado en escala Likert, ello se realizó desde la percepción de los servidores administrativos. Por lo que Hernández et al. (2014), indica que la viabilidad de un método está en la fiabilidad del instrumento y la variable a la cual se desea calcular.

Instrumento 01:

Para la primera variable que es el “compromiso organizacional” se ejecutó mediante un cuestionario, la cual contiene 18 preguntas la cual abarca tres dimensiones las cuales son el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad, compromiso normativo, ello fue aplicado desde la percepción de los servidores, ya que es importante conocer cómo se sienten con la entidad.

Tabla 4*Ficha técnica de la variable de compromiso organizacional*

Nombre	Cuestionario
Título de la investigación	Compromiso organizacional en relación al desempeño laboral en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.
Autor	Montoya (2014)
Adaptado por	El investigador
Duración de la encuesta	10 minutos
El cuestionario cuenta con	Tres dimensiones
El cuestionario consta de	18 ítems

Nota: Ficha de medición del compromiso organizacional

Para la variable de compromiso organizacional fue adaptado por Montoya (2014), la cual consta de tres dimensiones de compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo con 18 ítems, la cual estuvo estructurada en escala Likert. Por lo cual nuestro instrumento fue sometido a validación por cuatro expertos, del primer experto se obtuvo una valoración aceptable, con el segundo experto se obtuvo una calificación de aceptable y viable, en cuanto al tercer experto se obtuvo una valoración de viable y estable, la cual indica que el cuestionario es viable para la ejecución y por último el cuarto experto indica una calificación de aceptable, lo cual indica que es viable.

Instrumento 02:

Para nuestra segunda variable que es “desempeño laboral” se ejecutó mediante un cuestionario, la cual contiene 16 preguntas, las cuales abarcan tres dimensiones las cuales son el desempeño en la tarea, comportamientos contraproducentes, desempeño en el contexto, ello fue aplicado desde la percepción de los servidores, ya que es importante conocer cómo se desempeñan dentro de la entidad.

Tabla 5*Ficha técnica para la variable de desempeño laboral*

Nombre	Cuestionario
Título de la investigación	Compromiso organizacional en relación al desempeño laboral en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.
Autor	Koopmans et al. (2013)
Adaptado por	El investigador
Tiempo	10 minutos
El cuestionario cuenta con	Tres dimensiones
El cuestionario consta de	16 ítems

Nota: Ficha de medición del desempeño laboral

En cuanto a la variable de desempeño laboral fue adaptada por Koopmans et al. (2013), la cual consta de tres dimensiones como desempeño en la tarea, comportamientos contraproducentes, desempeño en el contexto, la cual consta de 16 ítems, estructurada en la escala Likert. Por lo cual nuestro instrumento fue sometido a validación por cuatro expertos, del primer experto se obtuvo una valoración aceptable, con el segundo experto se obtuvo una calificación de aceptable y viable, en cuanto al tercer experto se obtuvo una valoración de viable y estable, la cual indica que el cuestionario es viable para la ejecución y por último el cuarto experto indica una calificación de aceptable, lo cual indica que es viable. Por último, ambos instrumentos fueron adaptados por expertos, para lo cual se realizó una prueba piloto.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

El (Statistical Package for Social Sciences), también conocido como SPSS - 25, fue el programa estadístico utilizado para el presente estudio. Para comprender más a detalle se hizo un análisis mediante los datos obtenidos, las cuales se generó tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes para tener un mejor entendimiento de las variables. Finalmente se ejecutó la comprobación de hipótesis establecida el programa estadístico Rho de Spearman, que es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables

aleatorias debido a la medición en escala de las variables, para evaluar si la hipótesis nula es rechazada o aceptada (Martínez et al., 2009).

3.6 CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un instrumento viene determinada por su uso previsto y sus características específicas. Puede medirse de diversas formas, como los coeficientes de coherencia interna, estabilidad, equivalencia y precisión, pero todos ellos se expresan esencialmente como diferentes coeficientes de correlación. Es decir que la confiabilidad se basa en la medición de nuestro instrumento, ya que ello se realizó con el propósito de la medición de nuestras variables dándonos a conocer que si son consistentes y fiables (Quero,1997).

Según Hernández et al. (2014) sostiene que la confiabilidad está relacionada con la validez del instrumento que se utilizara para aplicación a los encuestados.

Tabla 6

Intervalos del Alpha de Cronbach

Rangos	Escala de fiabilidad
0 – 0.20	Tiene una muy baja fiabilidad
0.21 - 0.40	Tiene una fiabilidad baja
0.41 - 0.60	Tiene una moderada fiabilidad
0.61 - 0.80	Tiene una alta fiabilidad
0.81 – 1.00	Tiene una muy buena fiabilidad

Nota: Elaborado en base a (Ruiz, 2002) y adaptado por Corral, (2009)

Tabla 7

Resultados de alfa de Cronbach

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de items
Compromiso organizacional	0.944	18
Desempeño laboral	0.973	16

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos del instrumento.

Según la tabla 7, se puede apreciar los resultados del alfa de Cronbach de la variable de compromiso organizacional y consta de 18 ítems, la cual nos dio un valor de fiabilidad de 0.944, lo que nos indica que nuestro instrumento es viable tal y como lo indica en la tabla 6, ya que se encuentra en el rango 0.81 a 1.00, la cual tiene una muy buena confiabilidad, en cuanto a la variable de desempeño y consta de 16 ítems, la cual se puede evidenciar una fiabilidad de 0,973, lo que nos da entender que el instrumento es viable, ya que según la tabla 6 se encuentra en el rango de buena confiabilidad, es decir que los ítems del instrumento son confiables.

Baremos de las variables

Tabla 8

Nivel de la variable del desempeño laboral y el nivel del compromiso organizacional

Variable	Malo	Regular	Bueno
Desempeño laboral	16 – 37	38 – 58	59 - 80
Compromiso organizacional	18 – 42	43 – 66	67 - 90

Nota: Elaboración propia

En la tabla 8 puede apreciar los niveles de la variable 1 (Desempeño laboral) y la variable 2 (Compromiso organizacional), la cual se da en base a malo, regular y bueno, ello se realizó para conocer el nivel o grado del compromiso en los servidores administrativos.

3.7 PRUEBA DE NORMALIDAD

La prueba de normalidad se da para indicar si se tiene una muestra de distribución normal o una distribución no normal, la cual es una manera de elegir uno de los modelos de estadísticos las cuales son:

Kolmogorov-Smirnov: Es utilizada cuando se miden muestras mayores a 50 datos, esta prueba no paramétrica se utiliza para determinar el grado de concordancia entre una distribución de datos y una distribución teórica determinada, denotada por la letra Z. Por lo tanto, sugiere que utilicemos la correlación Rho de Spearman.

Shapiro Wilk. Es una prueba de muestra aleatoria que sirve para medir muestras menores a 50 datos. Por tanto, se utiliza la correlación de Pearson.

Se dividen en dos categorías: no paramétricas y paramétricas, y ambas están relacionadas con el uso de estadísticas descriptivas. En consecuencia, hubo que realizar la prueba de normalidad a los datos estadísticos de nuestra investigación para comprobar el grado de contraste de nuestra hipótesis.

Por tanto, para indicar la normalidad de datos, se expresa bajo la siguiente premisa:

- H0= Los datos de la variable están normalmente distribuidos
- Ha= Los datos de la variable no están normalmente distribuidos.

Tabla 9

Prueba de normalidad de compromiso organizacional y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	.157	105	.000	.905	105	.000
Desempeño laboral	.137	105	.000	.940	105	.000

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos del instrumento

En la tabla 9 se muestra la prueba de normalidad. Mediante ello se puede observar que para la variable de compromiso se tienen más de 50 datos, ya que cuenta con 105 datos, ya que según la regla se establece que mientras los datos sean mayores a 50 se utilice la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por lo tanto se trabajó con ello utilizando de esta forma el Rho de Spearman, lo que a su vez el valor de significancia da valor de 0.000, la cual es inferior al 0.005, por lo que se señala que la distribución de datos se da de forma no normal, por tanto la hipótesis se analizara por la prueba no paramétrica, en cuanto a la variable de desempeño se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que los datos son mayores a 50, por lo que se cuenta con 105 datos, lo cual se utilizara el Rho de Spearman, para la variable de desempeño, con valor de significancia de 0.000, lo quiere indica que no tiene una distribución normal.

3.8 ESCALA VALORATIVA DE LA CORRELACION DE RHO DE SPEARMAN

En cuanto a la escala valorativa de la correlación de Rho de Spearman da a conocer el grado de correlación, la cual se da entre -1 y 1 e indica que los valores próximos a -1 indican una correlación negativa grande y perfecta, en cuanto a los valores 1 indican una correlación positiva fuerte y la ausencia de correlación se cuando es cero. A continuación, se muestra la escala de valores de la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 10

Escala de valores del coeficiente de correlación de Rho de Sperman

Coeficiente	Interpretación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.75 a – 0.89	Correlación negativa alta
-0.50 a – 0.74	Correlación negativa moderada
-0.25 a – 0.49	Correlación negativa baja
-0.10 a - 0.24	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.10 a 0.24	Correlación positiva muy baja
0.25 a 0.49	Correlación positiva baja
0.50 a 0.74	Correlación positiva moderada
0.75 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Elaboración propia y adaptado por Hernández y Mendoza (2018)

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados. Por otra parte, para determinar las variables de compromiso organizacional y desempeño laboral de la presente investigación. Se realizó un análisis estadístico, cuyos resultados se detallan a continuación en forma de tablas y figuras ilustrativas, a continuación, se describen en detalle los hallazgos obtenidos.

4.1.1 Datos generales de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román- Juliaca

Tabla 11

Género de los servidores administrativos de la MPSR-J

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	49	46.7%
Masculino	56	53.3%
Total	105	100.0%

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos del instrumento.

En la tabla 11. Se muestra que de los 105 encuestados pertenece a un 100%, y de los 56 encuestados pertenecen al género masculino lo cual da un porcentaje de 53.3%, en cuanto al género femenino hubo un porcentaje del 46.7% lo cual pertenece a 49 encuestados. Por ende, podemos indicar que de todos los encuestados la mayor parte pertenece al género femenino, habiendo una diferencia de 6.6%.

Tabla 12*Edad de los servidores administrativos de la MPSR-J*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
a) Menor a 25 años	10	9.5
b) De 26 a 36 años	30	28.6
c) De 37 a 47 años	40	38.1
d) De 48 años a mas	25	23.8
Total	105	100.0

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos del instrumento.

En la tabla 12, se describe las edades de los encuestados, donde se muestra que de los 105 encuestados la cual es representada por el 100%; las edades de 37 a 47 años muestra un 38.1% la cual representa a 40 encuestados; y de 26 a 36 años muestra un 28.6% la cual representa a 30 encuestados; y de 48 a más años muestra un 23.8% , la cual representa a 25 encuestados; menor a 25 años refleja el 9.5% la cual representa a 10 encuestados, por consiguiente, el análisis representa el 100% y el número total de encuestados de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca. Por lo tanto, los resultados expresados en la tabla 12, confirman que el rango de edad de 37 a 47 es el más frecuente en la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.

4.1.2 Nivel de compromiso organizacional y desempeño laboral

Tabla 13*Nivel de compromiso organizacional en los servidores administrativos MPSR-J*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	16.2%
Regular	53	50.5%
Bueno	35	33.3%
Total	105	100.0%

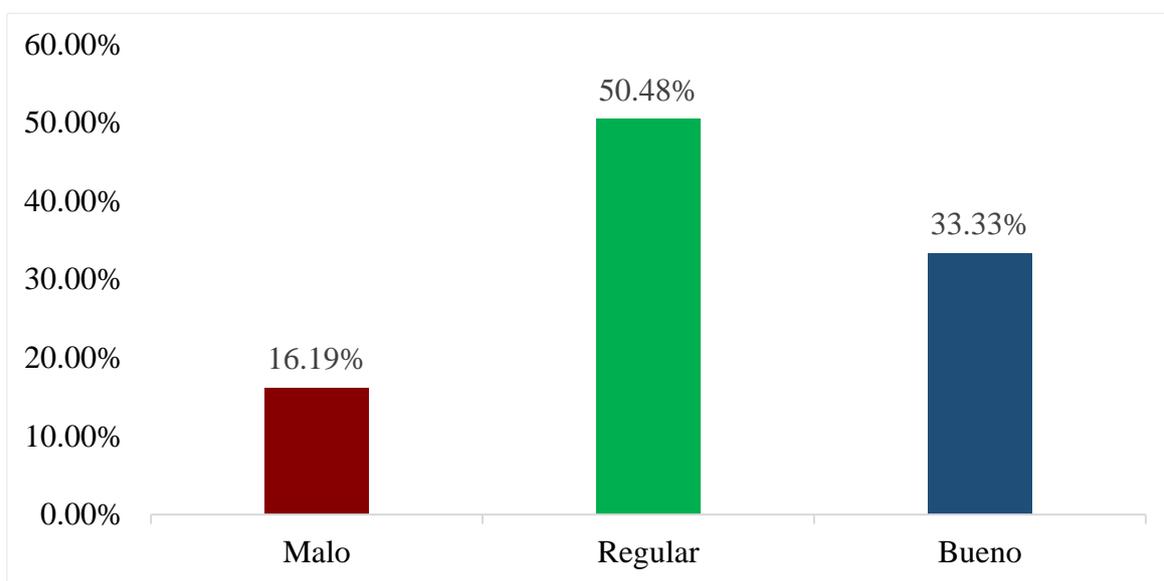
Nota: Elaborado en base a datos obtenidos del instrumento de compromiso organizacional.

En la tabla 13, nos muestra que el total que son 105 encuestados pertenece al 100 %, de los cuales 53 encuestados indicaron que tienen un compromiso regular, la cual representa a un porcentaje del 50.5% de los servidores administrativos, lo que nos da entender que no están

del todo comprometidos por lo cual no sienten que se están desarrollando profesionalmente; y de los 35 encuestados mencionaron que tienen un compromiso bueno la cual está representado por un 33.3%, lo que explica que los encuestados sienten un grado de pertinencia hacia la municipalidad, por tanto este fragmento se encuentra comprometida, y finalmente de los 17 encuestados indican que tienen un compromiso malo con un porcentaje del 16.2%, la cual nos muestra que los servidores administrativos, no se sienten del todo comprometidos. Por tanto, los encuestados de este grupo no se encuentran comprometidos, ello puede generar inconvenientes internos. Por último, según a lo que se mostró en la tabla 13, la mayor parte de los encuestados de la municipalidad no se encuentran del todo comprometidos con respecto a sus responsabilidades laborales, lo que resulta en una demostración incompleta de sus habilidades y, como resultado, una contribución poco eficiente para lograr los objetivos que la municipalidad se propone trimestralmente, ello también afecta a la calidad de servicios que brinda la municipalidad, ya que si un servidor no se encuentra comprometido con la labor que está realizando, la ciudadanía tendrá una percepción negativa de la entidad.

Figura 1

Nivel de compromiso organizacional de la MPSR-J



Nota: Elaborado en base a datos obtenidos del instrumento de compromiso organizacional.

De acuerdo con la figura 1, nos muestra que el total que son 105 encuestados que pertenece al 100 %, de los cuales 53 encuestados indicaron que tienen un compromiso regular la cual

representa a un porcentaje del 50.5% de los servidores administrativos, lo que nos da entender que no están del todo comprometidos por lo cual no sienten que se están desarrollando; y de los 35 encuestados mencionaron que tienen un compromiso bueno, en el cual está representado por un 33.3%, lo que explica que los encuestados sienten un grado de pertinencia hacia la municipalidad, por tanto este fragmento se encuentra comprometida, y finalmente de los 17 encuestados indican que tienen un compromiso malo con un porcentaje del 16.2%, la cual nos muestra que los servidores administrativos no siente el apego, ni la pertinencia hacia la municipalidad. Por lo tanto, se observó mediante la figura 1 que los servidores administrativos municipales no estaban totalmente comprometidos con respecto a sus responsabilidades laborales, lo que resultó en una demostración incompleta de sus habilidades y, como consecuencia, afectó el rendimiento general de los procesos municipales. Esta falta de dedicación podría haber dado lugar a una ejecución incompleta o inadecuada de las tareas, lo que podría haber causado retrasos, errores o incluso la imposibilidad de completar tareas esenciales para que el municipio funcionara como estaba previsto.

Tabla 14

Nivel de desempeño laboral en los servidores administrativos en la MPSR-J

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	5.7%
Regular	56	53.3%
Bueno	43	41.0%
Total	105	100.0%

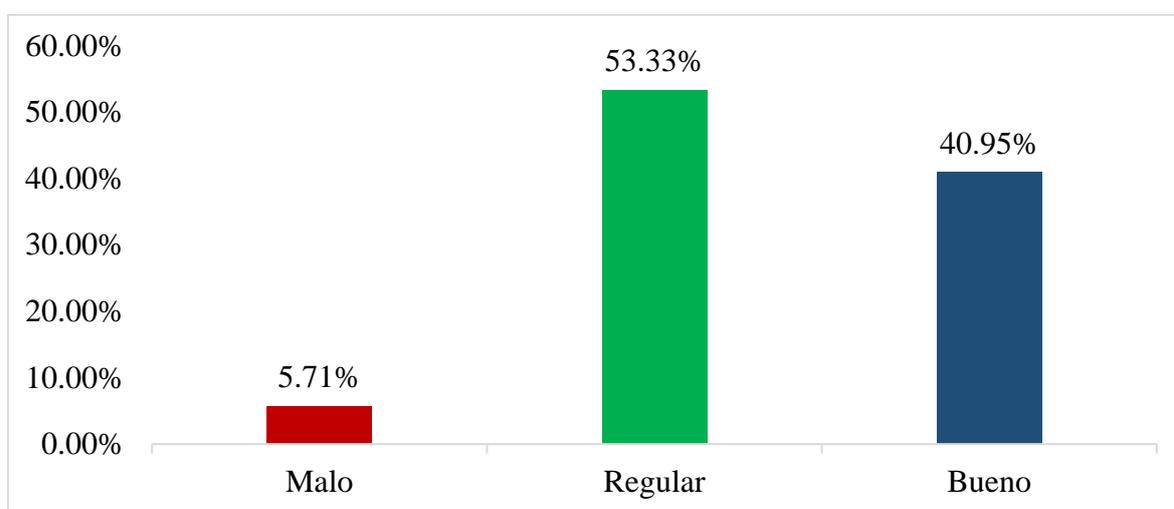
Nota: Elaborado en base a datos obtenidos del instrumento de desempeño laboral.

La tabla 14, nos muestra que el total que son 105 encuestados que pertenece al 100 %; de los cuales 56 encuestados indicaron que tienen un desempeño regular la cual representa a un porcentaje del 53.3% de los servidores administrativos, lo que nos da entender que los encuestados no están realizando su trabajo como debería ser; y de los 43 encuestados mencionaron que tienen un desempeño bueno, en el cual está representado por un 41%, mencionan que sienten que están realizando su trabajo como debería de ser, y finalmente de los 6 encuestados indican que tienen un desempeño malo con un porcentaje del 16.2%, la cual nos muestra que los servidores administrativos no están realizando un buen trabajo, lo que originaría que no se llegue a los objetivos trazados y de ahí se origina que la población

tenga una percepción negativa. Por tanto, según a lo visto en la tabla 13 podemos indicar que los servidores administrativos muestran un cumplimiento básico de tareas y alcanzan los objetivos mínimos requeridos dentro de la municipalidad, pero sin destacar ni sobresalir en su labor diaria al momento de realizar sus tareas laborales, lo cual no es bueno para la municipalidad, ya que es ahí donde los proyectos que se propone la municipalidad no avanzan.

Figura 2

Nivel de desempeño laboral de la MPSR-J



Nota: Elaborado en base a datos obtenidos del instrumento de desempeño laboral.

En base a la figura 2, nos muestra que el total que son 105 encuestados que pertenece al 100 %; de los cuales 56 encuestados indicaron que tienen un desempeño regular la cual representa a un porcentaje del 53.3% de los servidores administrativos, lo que nos da entender que los encuestados no están realizando su trabajo como debería ser; y de los 43 encuestados mencionaron que tienen un desempeño bueno, en el cual está representado por un 41%, mencionan que sienten que están realizando su trabajo como debería de ser, y finalmente de los 6 encuestados indican que tienen un desempeño malo con un porcentaje del 16.2%, la cual nos muestra que los servidores administrativos no están realizando un buen trabajo, lo que originaría que no se llegue a los objetivos trazados y de ahí se origina que la población tenga una percepción negativa. Por tanto, podemos observar mediante la figura 2 un grado regular de desempeño que tienen los servidores administrativos, lo cual no es favorable para la municipalidad ello debido a que se originara un retraso en los proyectos y no alcanzarán a cumplir las metas.

Tabla 15*Tabla cruzada sobre el nivel del compromiso organizacional y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Compromiso organizacional	Malo	6 5.7%	11 10.5%	0 0.0%	17 16.2%
	Regular	0 0.0%	44 41.9%	9 8.6%	53 50.5%
	Bueno	0 0.0%	1 1.0%	34 32.4%	35 33.3%
Total		6 5.7%	56 53.3%	43 41.0%	105 100.0%

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos de los instrumentos del compromiso organizacional y desempeño laboral.

En la tabla 15, se muestra que de la totalidad de 105 encuestados pertenece al 100%, por tanto realizaremos el cruce del compromiso organizacional y el desempeño laboral, ello se realizara con el fin de analizar los datos cruzados de ambas variables para lo cual, si 6 de los encuestados indican que su grado de compromiso tiende a ser malo en un 5.7%, esos mismos 6 encuestados indicaran que el desempeño que perciben es también malo en un 5.7%; del mismo modo 44 de los encuestados indican que tienen un compromiso regular lo cual es representado en 41.9%, por lo tanto el desempeño será regular en el mismo porcentaje lo cual es en un 41.9%; por ultimo 34 de los encuestados indican un compromiso bueno lo cual es representado por un 32.4%, lo que a su vez indica que el desempeño será bueno en un 32.4% . De esta manera podemos indicar que la mayor parte de todos los encuestados indicaron que tiene un compromiso regular y en relación a ello también indican que tienen un desempeño regular, por lo que podemos indicar que los servidores no se encuentran del todo comprometidos, lo cual será perjudicial para la entidad. Para finalizar los datos del total de la columna las cuales son 5.7%; 53.3%; y el 41.0%, pertenecen al desempeño laboral la cual se encuentra en la tabla 14 y el total de las filas tienen como porcentajes el 16.2%; 50.5%; 33.3%, las cuales pertenecen al compromiso organizacional, la cual se encuentra en la tabla 13.

Tabla 16*Tabla cruzada sobre el nivel compromiso afectivo y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Compromiso o afectivo	Malo	5 4.8%	25 23.8%	5 4.8%	35 33.3%
	Regular	1 1.0%	29 27.6%	4 3.8%	34 32.4%
	Bueno	0 0.0%	2 1.9%	34 32.4%	36 34.3%
Total		6 5.7%	56 53.3%	43 41.0%	105 100.0%

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos de los instrumentos del compromiso organizacional y desempeño laboral.

En la tabla 16, se muestra que de la totalidad de 105 encuestados pertenece al 100%, por tanto realizaremos el cruce del compromiso organizacional y el desempeño laboral, ello se realizara con el fin de analizar los datos cruzados de ambas variables para lo cual, si 5 de los encuestados indican que su grado de compromiso es malo en 4.8%, esos mismos 6 encuestados indicaran que el desempeño que perciben es también malo en 4.8%; del mismo modo 29 de los encuestados indican que tienen un compromiso regular lo cual es representado en 27.6%, por lo tanto el desempeño será regular en el mismo porcentaje lo cual es en un 27.6%; por ultimo 34 de los encuestados indican un compromiso bueno lo cual es representado por un 32.4%, lo que a su vez indica que el desempeño será bueno en un 32.4% . De esta manera podemos indicar que la mayor parte de todos los encuestados indicaron que tiene un compromiso regular y en relación a ello también indican que tienen un desempeño regular, por lo que podemos indicar que los servidores no se encuentran del todo comprometidos, lo cual será perjudicial para la entidad.

Tabla 17*Tabla cruzada sobre el nivel compromiso continuidad y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Compromiso de continuidad	Malo	6 5.7%	9 8.6%	0 0.0%	15 14.3%
	Regular	0 0.0%	42 40.0%	7 6.7%	49 46.7%
	Bueno	0 0.0%	5 4.8%	36 34.3%	41 39.0%
Total		6 5.7%	56 53.3%	43 41.0%	105 100.0%

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos de los instrumentos del compromiso organizacional y desempeño laboral.

En la tabla 17, se muestra que de la totalidad de 105 encuestados pertenece al 100%, por tanto realizaremos el cruce del compromiso organizacional y el desempeño laboral, ello se realizara con el fin de analizar los datos cruzados de ambas variables para lo cual, si 6 de los encuestados indican que su grado de compromiso tiende a ser malo en 5.7%, esos mismos 6 encuestados indicaran que el desempeño que perciben es también malo en 5.7%; del mismo modo 42 de los encuestados indican que tienen un compromiso regular lo cual es representado en 40%, por lo tanto el desempeño será regular en el mismo porcentaje lo cual es en un 40%; por ultimo 36 de los encuestados indican un compromiso bueno lo cual es representado por un 34.3%, lo que a su vez indica que el desempeño será bueno en un 34.3% . De esta manera podemos indicar que la mayor parte de todos los encuestados indicaron que tiene un compromiso regular y en relación a ello también indican que tienen un desempeño regular, por lo que podemos indicar que los servidores que se encuentran atados a la municipalidad y no se encuentran del todo comprometidos, lo cual será perjudicial para la entidad y para la ciudadanía.

Tabla 18*Tabla cruzada sobre el nivel de compromiso normativo y desempeño laboral*

		Desempeño laboral			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Compromiso normativo	Malo	6 5.7%	18 17.1%	1 1.0%	25 23.8%
	Regular	0 0.0%	35 33.3%	7 6.7%	42 40.0%
	Bueno	0 0.0%	3 2.9%	35 33.3%	38 36.2%
Total		6 5.7%	56 53.3%	43 41.0%	105 100.0%

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos de los instrumentos del compromiso organizacional y desempeño laboral.

En la tabla 18, se muestra que de la totalidad de 105 encuestados pertenece al 100%, por tanto realizaremos el cruce del compromiso organizacional y el desempeño laboral, ello se realizara con el fin de analizar los datos cruzados de ambas variables para lo cual, si 6 de los encuestados indican que su grado de compromiso es malo en 5.7%, esos mismos 6 encuestados indicaran que el desempeño que perciben es también malo en 5.7%; del mismo modo 35 de los encuestados indican que tienen un compromiso regular lo cual es representado en 33.3%, por lo tanto el desempeño será regular en el mismo porcentaje lo cual es en un 33.3%; por ultimo 35 de los encuestados indican un compromiso bueno lo cual es representado por un 33.3%, lo que a su vez indica que el desempeño será bueno en un 33.3% . De esta manera podemos indicar que la mayor parte de todos los encuestados indicaron que tiene un compromiso regular y en relación a ello también indican que tienen un desempeño regular, por lo que podemos indicar que los servidores se encuentran en la municipalidad solo por el deber y no se encuentran del todo comprometidos, lo cual será perjudicial para la entidad y para la ciudadanía.

4.1.3 Prueba de hipótesis general

Tabla 19

Correlación entre compromiso organizacional y desempeño laboral

			Compromiso organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.827**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	105	105
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.827**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	105	105

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos de los instrumentos del compromiso organizacional y desempeño laboral.

En la tabla 19 se aprecia un Rho de Spearman de 0.827, la cual es una correlación positiva alta entre el compromiso organizacional y desempeño laboral, con un valor de significancia de 0.000, lo que indicaría que la hipótesis alterna planteada en la investigación sea aceptada. Tomando en cuenta los resultados se indica que a medida que el servidor administrativo genere un vínculo tendrá la necesidad, el deseo y la obligación de permanecer en su área de trabajo, lo cual este va a ir produciendo una relación con sus habilidades y capacidades que está relacionado con el desempeño laboral.

4.1.4 Prueba de la hipótesis específica 1

Tabla 20

Correlación entre desempeño laboral y compromiso afectivo

			Desempeño o laboral	Compromiso afectivo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 105	.627** .000 105
	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.627** .000 105	1.000 . 105

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos de los instrumentos del compromiso organizacional y desempeño laboral.

En la tabla 20 se aprecia un Rho de Spearman de 0.627 la cual es una correlación positiva alta entre ambas variables, con un valor de significancia de 0.000, la cual indica que la hipótesis alterna planteada en la investigación sea aceptada, tomando en cuenta el resultado indica que si los servidores administrativos sienten un apego emocional con la municipalidad provincial de San Román – Juliaca, habrá una relación con el desempeño laboral.

4.1.5 Prueba de la hipótesis específica 2

Tabla 21

Correlación entre desempeño laboral y compromiso de continuidad

			Desempeño laboral	Compromiso continuidad
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.764**
		Sig. (bilateral)	.	.000
			N	105
	Compromiso continuidad	Coefficiente de correlación	.764**	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
		N	105	105

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos de los instrumentos del compromiso organizacional y desempeño laboral.

En la tabla 21 se aprecia un Rho de Spearman de 0.764, la cual es una correlación positiva alta entre ambas variables, con un valor de significancia de 0.000, lo que indicaría que la hipótesis alterna planteada en la investigación sea aceptada. Tomando en cuenta los resultados se indica que a medida que el servidor administrativo valore y considere el esfuerzo, la voluntad y el tiempo invertido en el trabajo, lo cual también sea valorado por la municipalidad ello mediante el pago de sus remuneraciones y la estabilidad laboral, estos realizarán un buen trabajo cumpliendo con las responsabilidades que les han sido asignadas, ello dependerá crea un sentido de pertenencia hacia la municipalidad, la cual tendrá una relación con el desempeño laboral.

4.1.6 Prueba de la hipótesis específica 3

Tabla 22

Correlación entre desempeño laboral y compromiso normativo

			Desempeño laboral	Compromiso normativo
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.732**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Compromiso normativo	N	105	105
		Coeficiente de correlación	.732**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	105	105

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos de los instrumentos del compromiso organizacional y desempeño laboral.

En la tabla 22 se aprecia un Rho de Spearman de 0.732, la cual es una correlación positiva alta entre ambas variables, con un valor de significancia de 0.000, lo que indicaría que la hipótesis alterna planteada en la investigación sea aceptada. Tomando en cuenta los resultados que a medida que los servidores administrativos fortalezcan su lealtad hacia la municipalidad y se sienta identificado con la entidad este va a ir produciendo una relación con sus capacidades y habilidades que pueda estar relacionada con el desempeño laboral.

4.2 DISCUSIÓN

Tal y como se muestra en la tabla 19, los resultados demuestran que existe una fuerte correlación positiva de 0,827 entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la entidad, con un valor de significancia de 0.000. La relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los servidores administrativos se comprobó aplicando los datos con la correlación Rho de Spearman. Por consiguiente, las investigaciones de Chambi y Macedo (2022); realizó un estudio del compromiso organizacional y el desempeño laboral en cual obtuvo una correlación de 0.640, indican que

tienen resultados similares esto a que tiene una relación positiva entre las variables, la cual también se encuentra con pequeñas diferencias como la muestra, ya que cuenta con 87 servidores. A si mismo Leiva (2022); obtuvo un resultado de 0.513 entre las variables, lo cual indica que ambos estudios son similares con pequeñas diferencias debido que cuenta con una población de 30 servidores, la cual tiene una relación positiva entre las variables. A si como también Naranjo (2018); indica que obtuvo como resultado 0.714, por lo que existe una similitud entre ambos estudios con pequeñas diferencias como la población, ya que cuenta con una población de 100 servidores. Además de ello indica que el personal siente un vínculo emocional con la institución habrá un mejor desempeño en las actividades que realizara dentro de la institución. A si mismo Núñez (2022), indica que obtuvo un resultado de 0.722, lo cual indica que ambos estudios son similares con pequeñas diferencias como la población, ya que indica que existe una relación entre sus variables. Con respecto a Guillen (2018), indica que obtuvo un valor de 0.631, lo cual indica que ambos resultados son similares, ya que existe una relación entre sus variables. Así pues, los investigadores mencionados emplearon un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, lo cual fue aplicado mediante un cuestionario estructurado en escala Likert. Así mismo otros estudios como Vilcahuamán (2021), indica que como instrumento se utilizó un cuestionario para la recolección de la información, en ese contexto indica que existe una correlación positiva alta de 0.885 con un valor de significancia de 0.000 menor a 0.05, entre sus variables, por tanto, existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y desempeño laboral, la cual indica que existe un compromiso por parte de los servidores; Tinta (2021), indica que existe una correlación de 0.777, con un valor de significancia de 0.000, la cual da a conocer que existe una relación entre sus variables, por lo cual indica que tienen resultados similares; Mendoza (2019), indica que tuvo una correlación de 0.721 con valor de significancia de 0.003, por lo que los estudios son similares, la cual también se encuentra con pequeñas diferencias como la población, ya que cuenta con 117, en cuanto a la muestra se tomó a toda la población, indica también que existe una correlación entre ambas variables. Por tanto, existe una similitud entre sus resultados; Parisaca (2021), indica que obtuvo una correlación de 0.426 con un valor de significancia de 0.000, por lo cual indica que tiene resultados similares, en consecuencia, existe una relación entre las variables. Por consiguiente, los servidores tienen un desempeño favorable en sus actividades realizadas hacia la organización; Taza (2023), obtuvo como resultado una rho de Spearman de 0.390, indican que tienen resultados similares esto a que tiene una relación positiva entre las variables, la

cual también se encuentra con pequeñas diferencias como la población ya que cuenta con 66 participantes.

En cuanto a la relación entre compromiso afectivo y desempeño laboral en la municipalidad, se determinó la relación entre las dos variables, la cual fue medida por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, y como resultado se obtuvo una correlación de $r = 0.627$, con un valor de significancia de 0.000, indicando una correlación moderada entre compromiso afectivo y desempeño laboral, lo cual queda demostrado en la tabla 20, que concuerda con las investigaciones de Chambi y Macedo (2022), indican que existe una correlación en el compromiso afectivo en el desempeño laboral, la cual se obtuvo un valor de 0.347 con un valor de significativa de 0.000, la cual indica que ambos estudios son similares, ya que el manejo de la conexión emocional, el sentido de pertenencia y el compromiso de sus servidores administrativos tiene un impacto directo en su rendimiento laboral. Por tanto, existe una relación entre sus variables. En cuanto a Núñez (2022), menciona que obtuvo una correlación de 0.785, la cual indica que ambos estudios son similares. Así mismo Vilcahuamán (2021) indica que obtuvo una correlación de 0.731, en la cual indica que se da una relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, la cual indica que ambos estudios son similares. En cuanto a cumplir los objetivos del municipio y mejorar su desempeño laboral, un empleado comprometido estará deseoso de contribuir, mejorar y ofrecer alternativas. Además, sentirá un deseo constante de adquirir conocimientos en sus tareas diarias, a la vez que manifestará lealtad y respeto hacia la institución. Por lo cual, podemos indicar que existe una relación entre las variables. Las cuales concuerdan con la teoría de Meyer y Allen (1991), en la cual indican que el compromiso afectivo se refleja en un estado psicológico de equidad y expectativa, además de ello representa características de comportamientos hacia la organización, las cuales se utilizan un modelo de expectativa razonada, la cual se aplica a que ayuden a los servidores administrativos a un mejor interés en la organización en todas las situaciones que no pueden ser fáciles de prever.

A partir de nuestros resultados se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para medir la relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en el municipio. Los resultados mostraron que existía una correlación positiva entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral, como se indica en la tabla 21, la cual muestra un coeficiente de correlación de 0,764 con un valor de significancia de 0.000. Las

cuales concuerdan con las investigaciones de (Núñez, 2022) indicando como resultado una correlación de 0.675, la cual indica que existe una similitud entre ambas variables, con un valor de significancia 0.000 menor a 0.05, la cual indica que los servidores están sujetos al valor monetario que perciben a través de la entidad. Entre las investigaciones de Chambi y Macedo (2022), indican que obtuvieron una correlación de 0.633, con un valor de significancia de 0.000, por lo cual ambos estudios son similares. Por tanto, ambas variables cuentan con una relación entre sus variables. A si mismo Vilcahuamán (2021) indica una correlación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral con un valor de 0.795, la cual indica que ambos estudios son similares. Según Naranjo (2018); indica que existe una relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral, el investigador indica que la entidad se fundamenta en un valor económico, lo cual genera que el trabajador administrativo tenga el propósito de generar un mayor grado de compromiso hacia la entidad. Tinta (2021), indica que las variables del estudio están relacionadas entre sí la cual contribuye a alcanzar los objetivos institucionales, al mismo tiempo que propicia un desarrollo apropiado en el desempeño de servidores al momento de realizar las tareas asignadas. Concordando con la teoría de Meyer y Allen (1991), en cual indican que el compromiso de continuidad es el empleo continuo en una organización, un ejemplo que indica es que cuando un individuo tiene un vínculo de alto nivel con la organización puede ejercer un esfuerzo considerable en nombre de la organización si cree que el empleo continuo requiere tal desempeño.

De otra forma también se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para medir la relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en el municipio. Los resultados muestran una correlación moderada, con un valor de significancia de 0.000, y una correlación de 0,732 entre las variables, las cuales son mostradas en la 22. Por lo que tomados estos resultados concuerdan con el estudio realizado de Núñez (2022), indican que existe una correlación de 0.721, con un valor de significancia de 0.000, lo cual nos indica que existe una semejanza entre ambos estudios, por lo cual indica que los servidores con un elevado nivel de compromiso normativo demuestran una mayor disposición a actuar conforme a sus principios éticos. A si mismo Vilcahuamán (2021) indica una relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral, obteniendo una correlación de 0.667, indica que si el servidor percibe que su lugar de trabaja merece la lealtad. De manera similar, cuando un trabajador cumple con un desempeño laboral destacado y recibe retribuciones, se establece un vínculo moral con la entidad. Así mismo otras investigaciones como Chambi y

Macedo (2022), indica que existe una correlación de 0.472 con un valor de significancia de 0.000, por lo cual nos indica que existe una similitud entre ambos estudios, Por último, indica que si existe una relación entre sus variables. A partir de los resultados obtenidos, se puede establecer que el compromiso normativo representa un elemento esencial que debe ser tomado en cuenta en todas las organizaciones.

En cuanto a la presente investigación se tuvo algunas limitaciones respecto a conocer el número de servidores administrativos que laboran en la municipalidad, ya que cuando se consultó en la oficina de recursos humanos dijeron que el número de servidores era una información confidencial, la cual no sería fácil de proporcionar, así que como recomendación se me indico que revisara la página de la municipalidad, en que se puede ver en el cuadro de asignación personal (CAP), por lo cual se realizó la revisión de la página, conociendo de esta manera el número de servidores administrativos que laboran en la municipalidad de San Román- Juliaca.

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó mediante el coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0,827, con un valor de significancia de 0.000, lo que indica una fuerte correlación positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los servidores. Indicando de esta manera que se relacionan de manera significativa entre ambas variables, por lo que a medida que el servidor administrativo genere un vínculo tendrá la necesidad, el deseo y la obligación de permanecer en su área de trabajo, lo cual este va a ir produciendo una relación con sus habilidades y capacidades que está relacionado con el desempeño laboral, por el contrario, si no se encuentran del todo comprometidos con la entidad no se verá un mejor desempeño, lo que no sería favorable para la entidad, ni para los mismos servidores, ni para la ciudadanía, ya que al no cumplir con las metas se genera un retraso en los proyectos que benefician a la ciudad de Juliaca.

Segunda: En la investigación encontró que, entre los servidores administrativos, existe una correlación moderadamente positiva entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.627 con un valor de significancia de 0.000. Indicando de esta manera que se relacionan de manera significativa entre ambas variables, por lo que a medida que el servidor administrativo presente un vínculo emocional fuerte y siente que los problemas de la municipalidad también son suyos y se sientan identificados con los objetivos y metas de la entidad, la cual tendrá una relación con el desempeño, ya que se desenvolverán de forma eficiente en las funciones que realizarán dentro del área laboral de la municipalidad.

Tercera: Se determinó mediante el Rho de Spearman, la cual dio un valor de 0,764, lo cual indica una correlación positiva con un valor de significancia de 0.000 entre el desempeño laboral y el compromiso de continuidad de los servidores administrativos. Indicando de esta manera que se relacionan de manera significativa entre ambas variables, podemos indicar que a medida que el servidor administrativo valore y considere el esfuerzo, la voluntad y el tiempo invertido en el trabajo, lo cual también sea valorado por la municipalidad ello mediante el pago de sus remuneraciones y la estabilidad laboral, estos realizarán un buen trabajo cumpliendo con las responsabilidades que les han sido asignadas, ello dependerá de un sentido de pertenencia hacia la municipalidad, la cual tendrá una relación con el desempeño laboral.

Cuarta: En los resultados obtenidos nos da a entender que, entre los servidores administrativos, existe una correlación moderadamente positiva entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral. Se observa un coeficiente Rho de Spearman de 0,732, con un valor de significancia de 0.000. Indicando de esta manera que se relacionan de manera significativa entre ambas variables, ya que a medida que los servidores administrativos fortalezcan su lealtad hacia la municipalidad y se sienta identificado con la entidad este va a ir produciendo una relación con sus capacidades y habilidades que pueda estar relacionada con el desempeño laboral, la cual tienden a reflejar una mayor precisión en la ejecución de sus tareas laborales, lo que contribuye a mantener un nivel de desempeño consistente.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a los gerentes de las distintas áreas de la municipalidad puedan coordinar con la oficina de recursos humanos para mejorar el compromiso organizacional y el desempeño laboral. En base a esto, deben capacitar a los servidores administrativo de las distintas áreas de la municipalidad, brindándoles las herramientas y estrategias necesarias para que adquieran los conocimientos requeridos para desempeñar sus funciones de manera eficaz y eficiente. Por otro lado, tomar como referencia el plan de capacitación propuesto que se adjuntan en el anexo referidos a los temas de compromiso organizacional y desempeño laboral dirigido principalmente a todos los servidores administrativos de la entidad. Esto permitirá una gestión eficiente, transparente y exitosa, promoviendo el compromiso en los servidores administrativos para un buen desempeño laboral.

Segundo: Se recomienda al gerente de la oficina de recursos humanos de la municipalidad, pueda promover talleres para una clara y efectiva comunicación, donde se mantenga una buena conectividad entre los servidores administrativos y jefes de la municipalidad, la cual será mediante reuniones, charlas, talleres, con enfoque de interacción, en el cual se promueva el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, el manejo de emociones, entre otros temas.

Tercero: Se recomienda al gerente de la oficina de recursos humanos, fomentar un ambiente laboral positivo entre los servidores administrativos mediante charlas y talleres. A la vez dar con el cumplimiento del pago de sus remuneraciones dentro de los plazos establecidos, con el fin de fortalecer el compromiso de continuidad y asegurar que los servidores se sientan valorados y motivados luego del cumplimiento de sus labores de manera eficiente.

Cuarto: Se recomienda al gerente de recursos humanos, fomentar el compromiso normativo mediante talleres de sensibilización para crear servidores más leales con capacidad retributiva ello con el propósito de conservar una relación significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral ello dentro de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2019). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias*. (2nd ed. Buenos Aire).
https://www.academia.edu/8907748/MARTHA_ALLES_DIRECCI%C3%93N_EST_RAT%C3%89GICA_DE_RECURSOS_HUMANOS_GESTI%C3%93N_POR_COM_PETENCIAS_EL_DICCIONARIO_Editorial_Granica_2002_Buenos_Aires
- Arcas, N., Hernández, M., & Munuera, J. L. (2001). Fundamentos teóricos de las relaciones de intercambio. *Cuadernos de Administración*, 17(25), 33–56.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006348&info=resumen&idioma=SPA>
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385–390.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Calderon, K. A. (2014). *Motivacion y productividad laboral* [Tesis, Universidad Rafael Landivar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Chambi, A., & Macedo, C. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en la universidad nacional de Ucayali, 2021* [Tesis, Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5666>
- Chanes, J. (2017). Los servidores de la administración pública en la Constitución. *Universidad Autónoma Del Estado de México*, 1–1.
<https://www.redalyc.org/journal/676/67656569007/html/>
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la teoría general de la administración* (N. Islas López, Ed.; Séptima edición). Elsevier. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (R. Michaca Fandiño & E. C. Zúñiga Gutiérrez, Eds.; Tercera edición).
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 1–15. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de La Educación*, 229–247. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Cruzado, L., & Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31–36. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F. A., & Martínez, J. (2018). La Gestión Pública Colaborativa y el Compromiso Organizacional. Organizaciones del sector público del Estado de México. *RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, 7(20). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968308004>
- Gabini, S., & Salessi, S. (2018). Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. *CONICET*, 16, 31–45. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/53736>
- Garay, H. E. (2019). Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019 [Tesis, Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45251>
- González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 51, 54–74. <https://doi.org/10.14482/PEGE.50.658.155>
- Guillen, E. M. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana 2018 [Repositorio de la Universidad Nacional de Federico Villarreal]. In *Universidad Nacional Federico Villarreal*. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2619>
- Hernández, B. E., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, S. J., & Méndez, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional / Reasons and factors involved in the organizational commitment. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 820–846. <https://doi.org/10.23913/RIDE.V8I16.370>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación científica* (M. Rocha Martínez, Ed.; Sexta edición). Booksmedicos.

- <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Khalip, & Noraazian. (2016). A three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(12), 16–23. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/V6-I12/2464>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van Der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6–28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273/FULL/XML>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2014). Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 331–337. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>
- Leiva, C. (2022). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaranchal, año 2021* [Tesis, Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88965>
- León, D. (2021). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud, Jaén*. [Tesis, Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53941>
- Ley N° 28175. (2023). Ley marco del empleo público . *Pasion Por El Derecho*, 1–1. <https://lpderecho.pe/ley-marco-empleo-publico-ley-28175-actualizada/>
- Ley N° 27658. (2021). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. *Norma Técnica. Subsecretaria de Calidad de Atención Al Ciudadano, Diario El Peruano.*, 1–1. <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/6BCXII8DKnV87bE7EAXv7R>
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2), 1–19. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Marulanda, F. A., Montoya, I. A., & Vélez, J. M. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento & Gestión [Universidad Del Norte]*, 36, 206–238. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64631418008>

- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Revista Multidisciplinar*, 1–17.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165/4835>
- Mendoza, M. C. (2019). Correlación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial de la Microred Juliaca - Puno 2017 [Tesis, Repositorio de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez]. In *Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez*. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3211>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional. *Revisión de la gestión de recursos humanos*, 1(1), 61–89.
[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*, 16(75), 23–33.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000200002&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Montoya, E. M. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. In *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581494>
- Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. (2013). *Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la MPSR-J*. Plataforma Digital Única Del Estado Peruano.
<https://www.gob.pe/institucion/munisanroman/informes-publicaciones/3312303-reglamento-de-organizacion-y-funciones-rof-de-la-mps-r-j>
- Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca. (2015). *Plan estratégico institucional 2015-2018*.
https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=0CAIQw7AJahcKEwiw2KW6z86AAxUAAAAAHQAAAAAQAg&url=https%3A%2F%2Fcdn.www.gob.pe%2Fuploads%2Fdocument%2Ffile%2F3478830%2FPlan%2520Estrat%25C3%25A9gico%2520Institucional%2520de%2520la%2520MPSR-J.pdf&psig=AOvVaw1pAV1TO8ukIWcL3q3_-LBD&ust=1691637473463899&opi=89978449
- Naranjo, J. A. (2018). *Compromiso laboral y su relación en el desempeño de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3* [Tesis, Repositorio de la Universidad técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28332>

- Núñez, L. (2022). *Compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería del área de un Hospital general de segundo nivel de atención en ciudad de Guayaquil*. [Tesis, Repositorio de la Universidad católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19168>
- Palomino, M. (2021). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del Distrito Judicial de San Martín, 2020* [Tesis, Repositorio de la Universidad de Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70283>
- Palomino, v. v. (2020). *Compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2020*. [Universidad Cesar Vallejo]. <https://core.ac.uk/works/125959572>
- Parisaca, R. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca 2019*. [Tesis, Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16171>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505. <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519>
- Peña, M. C., Díaz, Ma. G., Chávez, A. G., & Sánchez, C. E. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 9, 95–105. <https://papers.ssrn.com/abstract=2808147>
- Quero, M. (1997). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos [Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín Venezuela]*, 12(2), 248–252. <https://doi.org/10.1109/IGARSS.2004.1370608>
- Razzaq, S., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., Ali, M., & Tehseen, S. (2018). Knowledge management, organizational commitment and knowledge-worker performance. *Business Process Management Journal*, 25(5), 923–947. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2018-0079>
- Reichers, A. E. (1985). A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment. *Academy of Management*, 10(3), 465–476. <https://doi.org/10.5465/AMR.1985.4278960>

- Robbins, S. P., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (P. M. Guerrero Rosas, Ed.; Decimotercera). Pearson Prentice Hall.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Ruiz, C. (2002). Instrumentos de investigación educativa. *Scholar*.
https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=SK7wUCgAAAAAJ&citation_for_view=SK7wUCgAAAAAJ:BrmTIyaxlBUC
- Suharto, Suyanto, & Hendri, N. (2019). El impacto del compromiso organizacional en el desempeño laboral. *Revista Internacional de Economía y Administración de Empresas*, 7(2), 189–206. <https://doi.org/10.35808/IJEBA/227>
- Taza, F. (2023). *Clima organizacional en el compromiso laboral docente de la institución educativa secundaria nuestra señora de alta gracia de Ayaviri -Puno, 2022*. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Tello, L. R. (2018). *Relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*. [Tesis, Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28319>
- Tinta, M. S. (2021). Gestión por competencias y su relación con el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Moho periodo, 2020 [Tesis, Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano]. In *Repositorio Institucional - UNAP*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3219313>
- Vilcahuamán, P. D. (2021). Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Instituto Superior Tecnológico Franklin Roosevelt - Huancayo, 2020 [Tesis, Repositorio de la Universidad Peruana Los Andes]. In *Universidad Peruana Los Andes*.
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2673>
- Zefeiti, S. M., & Mohamad, N. A. (2017). The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees' Work Performance. *International Review of Management and Marketing*, 151–160. <http://www.econjournals.com>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN-
JULIACA”**

Reciba usted mis saludos cordiales. En esta oportunidad quisiera pedirle su colaboración para que conteste las siguientes preguntas, ya que a partir de ello se obtendrán los datos necesarios para el sustento para el trabajo de investigación titulada: COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN RELACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA. Para lo cual debe tomar en cuenta que este cuestionario es completamente confidencial y anónimo, por lo que se le pide que conteste cada una de las preguntas de acuerdo con su criterio y experiencia laboral.

INSTRUCCIONES

Agradeceré que responda su opinión marcando con un **aspa** en la que considere mejor desde su punto de vista. Por favor, considere la siguiente escala:

1. INFORMACIÓN GENERAL

Edad:	Meno a 25 años (___)	De 26 a36 años (___)	De 37 a 47 años (___)	De 48 años a más (___)
Genero	Masculino (___) Femenino (___)			

2. INDICACIONES

Marcar con un aspa (x) en la alternativa correspondiente de la columna RESPUESTA, con las siguientes opciones:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ESCALA DE MEDICIÓN DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	RESPUESTA				
	DIMENSION 1: Compromiso afectivo	1	2	3	4	5
1	Considera usted tener la sensación de pertenecer a la Municipalidad					
2	Considera usted que la Municipalidad tiene un gran significado para usted					
3	Considera a la Municipalidad como parte de su familia					
4	Siente usted que los problemas de la Municipalidad son como si fueran sus propios problemas.					

5	Disfruta hablar de la Municipalidad con personas que no laboran en la entidad.					
6	Consideraría usted sentirse feliz si trabajara por el resto de su vida laboral					
DIMENSION 2: Compromiso de continuidad						
7	Consideraría usted que sería muy duro dejar la Municipalidad, incluso si quisiera hacerlo					
8	Considera usted que, si dejara la municipalidad ahora, muchas cosas de su vida se verían afectadas					
9	Considera usted que una de las razones principales para seguir trabajando en la municipalidad, es porque en otra entidad no podría igualar al sueldo que percibe en la Municipalidad.					
10	Considera usted que uno de los motivos principales por las que sigue trabajando en la Municipalidad, es porque le resultaría difícil conseguir otro trabajo, como el que tiene.					
11	Considera usted que tiene pocas opciones para encontrar otro trabajo, como para considerar la posibilidad de dejar el trabajo que tiene en la Municipalidad					
12	Considera usted que trabaja más por placer que por necesidad.					
DIMENSION 3: Compromiso normativo						
13	Considera que la Municipalidad se merece toda su lealtad.					
14	Considera que le debe mucho a la institución					
15	Considera que, aunque tuviese ventajas con ello, no cree que será correcto dejar la Municipalidad.					
16	Consideraría usted sentirse culpable si dejara la Municipalidad, considerando todo lo que le ha dado					
17	Considera que una de las principales razones por las que continúa trabajando es porque siente la obligación moral de pertenecer en ella.					
18	Considera usted que no abandonaría la Municipalidad, porque se siente obligado con toda su gente					

3. INDICACIONES

Marcar con un aspa (x) en la alternativa correspondiente de la columna RESPUESTA, con las siguientes opciones:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ESCALA DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

N°	VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL	RESPUESTA				
	DIMENSION 1: Desempeño en la tarea	1	2	3	4	5
1	Considera usted que es capaz de hacer un buen trabajo dedicando tiempo y esfuerzo.					
2	Considera usted que cuando termina con el trabajo asignado, comienza con nuevas tareas sin que se lo pidan					
3	Considera usted realizar tareas laborales desafiantes para el logro de sus objetivos.					
4	Trabaja para mantener sus conocimientos laborales actualizados					
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.					

6	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia aporta al logro de objetivos de la Municipalidad.					
7	Se le ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas que se presentaron en la Municipalidad.					
8	En su trabajo, tuvo en mente los resultados que debía lograr					
DIMENSION 2: Comportamiento contraproducentes						
9	Comenta aspectos negativos de su trabajo con personas que no laboran en la Municipalidad.					
10	Se concentra en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarse en las cosas positivas para realizar su trabajo.					
11	Se quejó de asuntos sin importancia en el trabajo.					
12	Exagera con los problemas que se presentan en el trabajo.					
DIMENSION 3: Desempeño en el contexto						
13	Considera que su planificación laboral es óptima					
14	Considera que su equipo de trabajo es efectivo					
15	Trabaja para mantener sus habilidades laborales actualizadas					
16	Planifica su trabajo de manera tal que pueda hacerlo en tiempo y forma.					

Anexo 2. Panel fotográfico



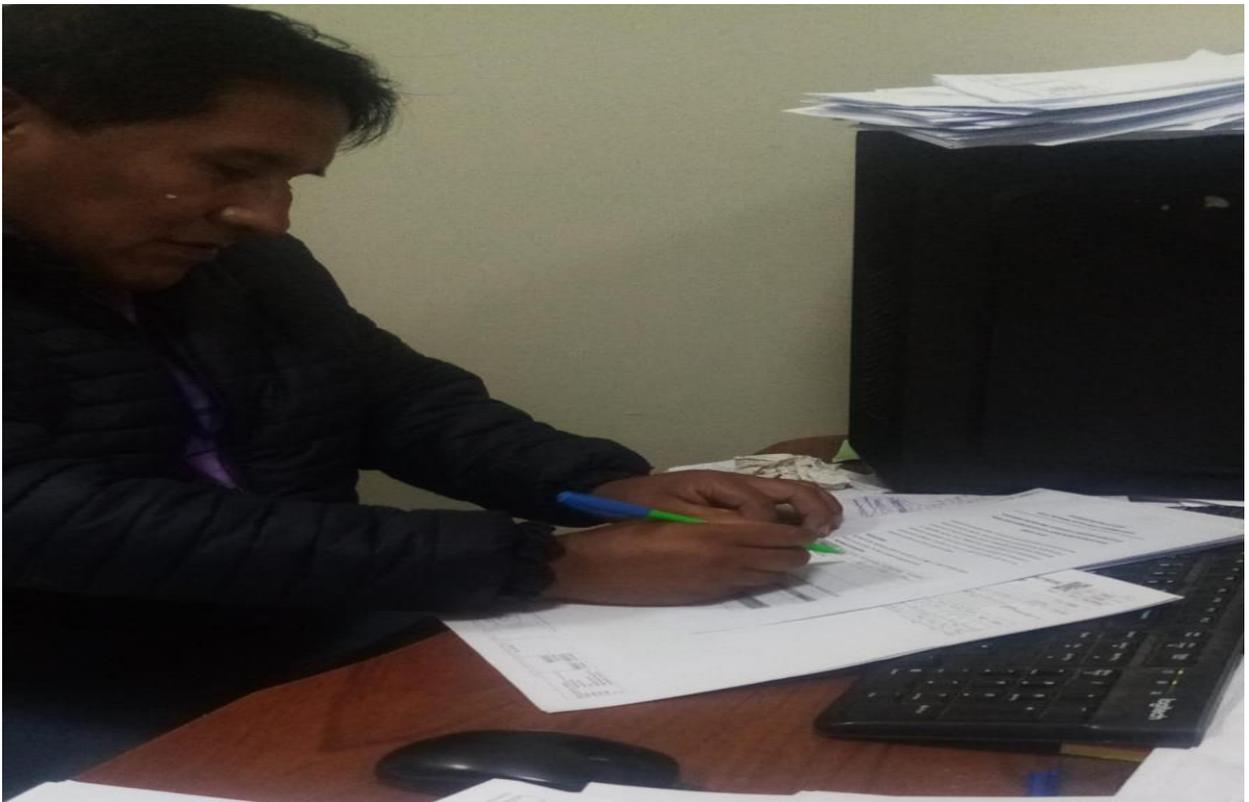
Nota: Aplicando la encuesta de compromiso organizacional y desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román-Juliaca, 2021.



Nota: Aplicando la encuesta de compromiso organizacional y desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román-Juliaca, 2021.



Nota: Aplicando la encuesta de compromiso organizacional y desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román-Juliaca, 2021.



Nota: Aplicando la encuesta de compromiso organizacional y desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad provincial de San Román-Juliaca, 2021

Anexo 3. Plan de trabajo.

Municipalidad provincial de San Román-Juliaca



PLAN DE TRABAJO PARA EL MEJORAMIENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN- JULIACA.

Juliaca - Perú, 2023

INDICE DEL CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	89
II.	ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.....	90
III.	JUSTIFICACIÓN.....	90
IV.	FINES DEL PLAN DE TRABAJO DE CAPACITACIÓN	90
V.	OBJETIVOS.....	91
VI.	META.....	91
VII.	ACTIVIDADES	92
VIII.	ESPECIALISTAS	98
IX.	TEMAS DE CAPACITACION	98
X.	FINANCIAMIENTO	98
XI.	PRESUPUESTO.....	99
XII.	CRONOGRAMA	99

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los servidores administrativos es un tema importante debido a que el compromiso dentro de una institución juega un rol necesario, por lo cual se necesitan servidores administrativos que sientan a la institución como parte de ellos en el que busquen fortalecerlo mediante el logro de objetivos, ya que son aspectos fundamentales que se relaciona directamente en el funcionamiento y éxito de cualquier entidad, incluyendo las instituciones públicas así como las municipalidades, ya que si los servidores no tienen un compromiso hacia la entidad se cree que la eficiencia disminuye.

En este contexto, es necesario brindar un enfoque estratégico para fortalecer el compromiso de los servidores y mejorar su desempeño laboral. Este plan de trabajo ha sido desarrollado con el propósito de promover el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca y que fomente la motivación, el compromiso y la excelencia en el desempeño de los servidores administrativos.

En tal sentido se quiere dar a conocer la importancia de contar con servidores administrativos altamente comprometidos y con un desempeño laboral sobresaliente en la prestación de servicios de calidad hacia la población. El compromiso organizacional y el desempeño laboral son factores fundamentales que se relacionan directamente con la eficiencia, la eficacia y la satisfacción de los ciudadanos a los que servimos.

Por lo cual existe razones por las cuales este plan es esencial, ya que identificaremos los desafíos a los que nos enfrentamos y delinearemos un camino claro hacia la transformación y la mejora continua. La cual representa el compromiso de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca con el bienestar de la comunidad y el fortalecimiento de la gestión pública.

El presente plan involucra a todos los niveles de la organización, desde la alta dirección hasta el personal de base. Nuestro objetivo es mejorar el compromiso organizacional y desempeño laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca y crear un entorno de trabajo que permita a los servidores

administrativos alcanzar su máximo potencial, alineando sus esfuerzos con los objetivos institucionales y contribuyendo a un servicio público de mayor calidad.

II. ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

La actividad será realizada en la municipalidad provincial de San Román-Juliaca, la cual es una institución pública, la cual está dedicada a brindar servicios con transparencia y de calidad.

III. JUSTIFICACIÓN

El plan para el mejoramiento del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román- Juliaca, ayudara a fortalecer el compromiso en los servidores administrativos, por ende, puedan ejercer mejor las tareas asignadas dentro de la municipalidad y el cumplimiento de metas. Por lo que este plan se justifica por la necesidad de optimizar la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, con el fin de brindar un servicio público de mayor calidad, satisfacer las expectativas de la comunidad y cumplir con los estándares de eficiencia y transparencia. A través de la implementación de este plan, la cual no solo mejoraremos el compromiso de los servidores administrativos, sino que también fortaleceremos la posición de la municipalidad como un referente en la prestación de servicios públicos.

IV. FINES DEL PLAN DE TRABAJO DE CAPACITACIÓN

- Fortalecer habilidades de comunicación efectiva entre los servidores administrativos.
- Mejorar el desempeño laboral de los servidores. A través de la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos, se espera que los servidores sean más

eficientes en sus funciones y contribuyan de manera más efectiva a los objetivos de la municipalidad.

- Contribuir con fortalecimiento del compromiso organizacional. Al invertir en el desarrollo profesional de los servidores, la organización demuestra su compromiso con el crecimiento de su personal, lo que a su vez puede aumentar la lealtad y el compromiso de los empleados.
- Ayudar a los servidores a adaptarse a cambios en el entorno laboral y a abordar nuevos desafíos.
- Contribuir al desarrollo profesional de los servidores administrativos, permitiéndoles avanzar profesionalmente y asumir roles de mayor responsabilidad.
- Incentivar a los servidores administrativos mediante reconocimiento con resoluciones.

V. OBJETIVOS

Objetivo general

Fortalecer el compromiso organizacional en relación al desempeño laboral en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca.

Objetivos específicos

- Fortalecer el compromiso afectivo de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.
- Fortalecer el compromiso de continuidad de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.
- Fortalecer el compromiso normativo de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.

VI. META

Fortalecer el nivel de compromiso organizacional en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca mediante las capacitaciones.

VII. ACTIVIDADES

El presente plan de mejoramiento del compromiso organizacional en relación con el desempeño laboral en los servidores administrativos, para lo cual implica establecer estrategias específicas y acciones concretas. A continuación, se presenta las siguientes actividades.

Actividad. 1

Nombre de la actividad: Diagnostico del compromiso organizacional en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.	Responsable: Area de recursos humanos
Objetivo de la actividad: Evaluación del compromiso organizacional de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca	
Descripción de la actividad: Realizar una evaluación sobre el compromiso organizacional a todos los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca, que mediante entrevistas a los jefes de cada área y cuestionarios utilizando plataformas electrónicas o impresiones según la preferencia y accesibilidad, entre otras medidas de evaluación, la cual es importante porque ayudara a una evaluación integral del compromiso organizacional, permitiendo una comprensión más profunda del nivel de compromiso organizacional de los servidores administrativos entre otros factores que afectan el compromiso y facilitando la implementación efectiva de estrategias de mejora.	
Efectos de la Actividad: La evaluación proporcionará información detallada sobre las áreas específicas donde los servidores administrativos podrían estar menos comprometidos. Ello permitirá a la municipalidad identificar oportunidades de mejora y tomar medidas específicas para la mejora del compromiso organizacional.	
Materiales: Encuestas Guías de entrevistas	Tiempo: La evaluación se realizará en los meses de enero y febrero del año 2024.

Material informativo	
Grabadoras	
Cuestionarios en línea	

Actividad 2.

Nombre de la actividad: Dialogo empático entre servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.	Responsable: Area de recursos humanos
Objetivo de la actividad: Fomentar la empatía y la comunicación efectiva entre los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca	
Descripción de la actividad: Desarrollar talleres sobre la comunicación efectiva dentro de la municipalidad, la cual ayudara a que los servidores administrativos se sientan escuchados. Para la cual se incluirá dinámicas interactivas que fomenten la participación y puedan practicar las habilidades de comunicación entre los jefes, asistentes administrativos y personal de apoyo. Ello ayudara a que el área de recursos humanos pueda tomar en cuenta canales de comunicación que ayudara a fortalecer el compromiso afectivo dentro de la municipalidad.	
Efectos de la Actividad: Los talleres que se realizaran ayudaran a que la municipalidad puede mejorar significativamente la comunicación interna y crear un entorno donde los servidores administrativos se sientan escuchados, lo que, a su vez, aumentará la probabilidad de su compromiso con la organización.	
Materiales: Proyector Marcadores Pizarra Hojas bond Lapiceros Certificados de participación	Tiempo: Los talleres se realizarán una vez por semana en el mes de marzo del año 2024.

Actividad 3.

Nombre de la actividad: Reconocimiento de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.	Responsable: Area de recursos humanos
Objetivo de la actividad: Fomentar un ambiente positivo y de reconocimiento entre los servidores administrativos en la municipalidad provincial de San Román-Juliaca	
Descripción de la actividad: Realizar charlas sobre el reconocimiento laboral. La cual es importante enfatizarlo dentro de la municipalidad sin importar el cargo que ocupen, ya que ello ayudara a que los servidores administrativos puedan ser reconocidos según como se desempeñen dentro del área de trabajo. Es motivante como el esfuerzo y la dedicación, puedan ser reconocidos mediante sistemas de reconocimiento como, un tablero de reconocimiento la cual sea visible dentro de la municipalidad, a la vez se dé un programa formal de reconocimientos que incluya ceremonias periódicas para honrar a los servidores destacados y se otorguen resoluciones de felicitaciones.	
Efectos de la Actividad: El reconocimiento ayudara a que sean reconocidos por sus esfuerzos y contribuciones y estén más inclinados a sentirse comprometidos con la municipalidad, ayudara a que su trabajo sea apreciado, la cual trae como consecuencia el incremento de la eficiencia y la calidad en las tareas realizadas, es fundamental que se realicen de manera continua para obtener beneficios a largo plazo.	
Materiales: Proyector Hojas bond Lapiceros Placas grabadas	Tiempo: Las charlas se realizarán en el mes de abril del año 2024.

Actividad 4.

Nombre de la actividad: Satisfacción laboral de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.	Responsable: Area de recursos humanos
--	--

Objetivo de la actividad:	
Fomentar un ambiente laboral positivo entre los servidores administrativos en la municipalidad provincial de San Román-Juliaca	
Descripción de la actividad:	
Realizar charlas sobre un ambiente laboral positivo, la cual es una iniciativa importante para fortalecer la cultura organizacional y mejorar el compromiso y el rendimiento de los servidores administrativos. En los temas a conocer se dará una inducción sobre las funciones que se deben cumplir en el área de trabajo y los objetivos de la institución, según el MOF y el ROF. Se debe tener en cuenta que todas las funciones realizadas dentro de la municipalidad se enfocan a un solo objetivo, la cual aporta de manera clara y concisa para alcanzar las metas establecidas. Así, cada servidor administrativo sabrá que su labor en conjunto dentro de la municipalidad, la cual será de gran importancia hacia la municipalidad.	
Efectos de la Actividad:	
Se reconocerá ampliamente las funciones que se realiza dentro de la municipalidad, la cual aportará a las metas de la institución.	
Materiales:	Tiempo:
Proyector Hojas bond Lapiceros Folder	Las charlas se realizarán en el mes de mayo y junio del año 2024.

Actividad 5.

Nombre de la actividad: Lealtad de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.	Responsable: Area de recursos humanos
Objetivo de la actividad:	
Promover la lealtad entre los servidores administrativos en la municipalidad provincial de San Román-Juliaca	
Descripción de la actividad:	

<p>Realizar charlas sobre la importancia de ser tratados como seres humanos con necesidades e intereses, más que simplemente como máquinas de trabajar y que a través de ello genere lealtad hacia los jefes de área y subgerencias de la municipalidad.</p> <p>Ello ayudara a que se cree un ambiente laboral bueno entre sus compañeros de trabajo y jefes de área. Ala vez se pueda desarrollar sentido de lealtad al indicar a la municipalidad que pueda cumplir con lo prometido, de esta manera los servidores administrativos generan un sentido de lealtad hacia la municipalidad.</p>	
<p>Efectos de la Actividad:</p> <p>Ello ayudara que dentro de la municipalidad se produzca sentimientos de interés, solidaridad. La cual será notada en el desempeño de los servidores.</p>	
<p>Materiales:</p> <p>Proyector</p> <p>Laptop</p> <p>Lapiceros</p> <p>Folder</p>	<p>Tiempo:</p> <p>Las charlas se realizarán en el mes de Julio del año 2024.</p>

Actividad 6.

<p>Nombre de la actividad: Motivación de los servidores administrativos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.</p>	<p>Responsable: Area de recursos humanos</p>
<p>Objetivo de la actividad:</p> <p>Promover estrategias que impulsen la motivación en los servidores administrativos en la municipalidad provincial de San Román-Juliaca</p>	
<p>Descripción de la actividad:</p> <p>Se realizará reuniones con los gerentes y jefe de cada área de oficina, en la cual se les explicará la importancia de la motivación en los servidores administrativos dentro de la municipalidad proponiendo estrategias como realizar reconocimientos a los trabajadores de forma trimestral, que se establezcan oportunidades de desarrollo profesional y capacitación. La posibilidad de adquirir nuevas habilidades, que puede ser un factor motivante para los servidores administrativos. En ese contexto se realizarán talleres, capacitaciones y charlas</p>	

Efectos de la Actividad: Ello ayudara a que los jefes de cada área puedan tomar en cuenta las estrategias ya mencionadas.	
Materiales: Proyector Laptop Lapiceros Folder	Tiempo: La evaluación se realizará en el mes de agosto del año 2024.

Actividad 7.

Nombre de la actividad: Analizar las metas y objetivos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.	Responsable: Area de recursos humanos
Objetivo de la actividad: Promover capacitaciones sobre el análisis de las metas y objetivos de los servidores administrativos en la municipalidad provincial de San Román-Juliaca	
Descripción de la actividad: Se realizará capacitaciones sobre las metas y objetivos que debe cumplir cada área de la municipalidad y como deben de desempeñar sus funciones y de esta manera mejorar su trabajo para alcanzar las metas. Para lo cual los jefes de cada área estarán dispuestos a aclarar las dudas y dirigir las capacitaciones y con ello se pueda dar el mejoramiento del compromiso.	
Efectos de la Actividad: Ello ayudara a que los servidores administrativos puedan conocer los objetivos y metas de la municipalidad.	
Materiales: Proyector Laptop Lapiceros Folder	Tiempo: La evaluación se realizará en el mes de setiembre y octubre del año 2024.

VIII. ESPECIALISTAS

Los especialistas encargados de realizar las capacitaciones, talleres entre otros, serán especialistas en gestión pública, especialista en recursos humanos, especialista en desarrollo de liderazgo personal.

IX. TEMAS DE CAPACITACION

- Entrenamiento en habilidades de comunicación, incluyendo escucha activa, y la comunicación efectiva y fomentar la comunicación abierta entre los servidores administrativos.
- Desarrollo de habilidades de liderazgo, manejo de conflictos y formación de equipos de trabajo efectivos.
- Fomentar la motivación y el compromiso de los servidores.
- Ofrecer oportunidades de crecimiento personal y profesional, como habilidades de gestión del tiempo y del cambio.
- Entrenamiento en técnicas para manejar del estrés y equilibrio entre el trabajo y la vida personal, manteniendo de esta manera un ambiente laboral positivo dentro de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.
- Capacitación en procesos de establecimiento de metas y objetivos.
- Preparación de los servidores para enfrentar y adaptarse a cambios en la organización, como nuevas políticas o procedimientos.
- Capacitación en las funciones administrativas.

X. FINANCIAMIENTO

El financiamiento del “plan de trabajo para el mejoramiento del compromiso organizacional y el desempeño laboral en los servidores” estará respaldado por la municipalidad provincial de San Román – Juliaca.

XI. PRESUPUESTO

N°	Descripción	Total
1	Honorarios de los especialistas	8,300.00
2	Materiales didácticos y recursos de aprendizaje	6,700.00
3	Alquiler de instalaciones y equipos de capacitación	2,000.00
4	Tecnología y herramientas de capacitación	1,000.00
5	Gastos de viáticos	200.00
6	Almuerzos y refrigerios	8,000.00
7	Certificados	3,500.00
	Total	21,700.00

XII. CRONOGRAMA

Actividades a desarrollar	Periodo 2024											
	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Diagnóstico del compromiso organizacional en los servidores administrativos	X	X										
Dialogo empático entre servidores administrativos			X									
Reconocimiento de los servidores administrativos.				X								
Satisfacción laboral de los servidores administrativos					X	X						
Lealtad de los servidores administrativos							X					
Motivación en los servidores administrativos								X				

Analizar las metas y objetivos de la municipalidad provincial de San Román-Juliaca.									X	X				
---	--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	--	--	--	--

XIII. Conclusiones

Las propuestas indicadas en el plan de mejoramiento ayudaran a tomar las medidas necesarias, ello mediante las actividades propuestas, las cuales ayudaran con el fortalecimiento del compromiso organizacional y sus dimensiones como el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, las cuales no solo ayudaran a los servidores administrativos, también ayudara a la municipalidad provincial de San Román- Juliaca, ya que ello se verá reflejado en tener servidores comprometidos al momento de ejercer sus funciones, por tanto habrá un mejor desempeño laboral dentro de la municipalidad.

