

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



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN**

**Aldair Ruben Choquecota Quispe**

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

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



**Juliaca - Perú, 2024**



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



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN**

**Aldair Ruben Choquecota Quispe**

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

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



**Juliaca - Perú, 2024**

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



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA**  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN**

Aldair Ruben Choquecota Quispe

Tesis para optar el título de:

Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2024

Choquecota-Quispe, A. (2024). *Compromiso organizacional y gestión administrativa de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Choquecota Quispe Aldair Ruben.

TÍTULO: Compromiso organizacional y gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (128 pp.)

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

CÓDIGO: 05-000102-05/CH567

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PALABRAS CLAVE:

Compromiso organizacional, eficiencia, gestión administrativa, municipalidad, trabajador administrativo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS  
TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN”

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

Presentada por:

Aldair Ruben Choquecota Quispe

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Diana Marleny Pasaca Apaza  
PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Msc. Jaime Sucasaca Yanarico  
JURADO



Firma del 2do miembro

Mg. Alberto Miguel Camargo Quiroga  
JURADO



Firma del 3er miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe  
ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN**

AUTOR

**Aldair Ruben Choquecota Quispe**

RECUENTO DE PALABRAS

**24345 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**136879 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**128 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**6.1MB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 19, 2024 9:59 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 19, 2024 10:01 AM GMT-5**

● **9% de similitud general**

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

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



**MSc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca**  
Responsable de la Unidad de Investigación  
Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial  
**U.N.A.J.**

## **DEDICATORIA**

A Dios Padre celestial, quien cada día me da las fuerzas y oportunidades para salir adelante  
con su gran sabiduría y misericordia.

A mi madre, por su apoyo y fortaleza, y por confiar siempre en mí con humildad y sencillez.  
Con gratitud, le dedico esta tesis.

A mi tía y su esposo, por el apoyo que me brindaron durante mi formación académica. A mi  
hermano y toda mi familia en general, por ser mi mayor motivación durante todo este proceso.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero, quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Dra. Mayda Yanira Flores Quispe por su valiosa orientación, apoyo constante a lo largo del desarrollo de este trabajo, con su profesionalismo y carisma única que le caracteriza.

Agradezco a la Municipalidad Provincial de San Román por proporcionar el acceso necesario para llevar a cabo el trabajo de campo de esta investigación.

A todas las personas que contribuyeron durante la elaboración de la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	3
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de Tablas	8
Índice de Figuras	9
Índice de anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	16
1.1 Problema de Investigación	16
1.2 Preguntas de Investigación	19
1.3 Objetivos de Investigación	19
1.4 Justificación	20
Capítulo II	
Revisión de literatura	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Marco teórico	28
2.3 Marco normativo	38
2.4 Marco conceptual	41
2.5 Hipótesis de Investigación	43
2.6 Variables de Investigación	43
Capítulo III	
Materiales y métodos	46
3.1 Enfoque	46
3.2 Alcance de investigación	46
3.3 Diseño de investigación	46
3.4 Ámbito de estudio	46
3.5 Población	47
	6

3.6	Muestra	48
3.7	Recolección de datos	49
3.7.1	Técnica	49
3.7.2	Instrumento	49
3.7.3	Validez del instrumento	51
3.7.4	Confiabilidad del instrumento	52
3.8	Análisis de datos	53
Capítulo IV		
Resultados y discusión		55
4.1	Resultados	55
4.1.1	Resultados descriptivos	55
4.1.2	Resultados inferenciales	63
4.2	Discusión	71
Conclusiones		75
Recomendaciones		77
Referencias		79
Anexos		84

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	44
Tabla 2	Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román	47
Tabla 3	Ficha técnica de la encuesta de compromiso organizacional	49
Tabla 4	Ficha técnica de la encuesta de gestión administrativa	50
Tabla 5	Validación de instrumento con expertos	51
Tabla 6	Coefficiente de confiabilidad de instrumento para la variable 1	52
Tabla 7	Coefficiente de confiabilidad de instrumento para la variable 2	53
Tabla 8	Prueba de normalidad	53
Tabla 9	Escala de correlación de Pearson	54
Tabla 10	Nivel de compromiso organizacional	55
Tabla 11	Tabla de contingencia del nivel de compromiso organizacional según el sexo	56
Tabla 12	Tabla de contingencia del nivel de compromiso organizacional según áreas laborales	56
Tabla 13	Tabla de contingencia del nivel de compromiso organizacional según edades	58
Tabla 14	Nivel de gestión administrativa según los trabajadores de la MPSR-J	59
Tabla 15	Tabla de contingencia del nivel de gestión administrativa según los trabajadores de sexo masculino y femenino	60
Tabla 16	Tabla de contingencia del nivel de gestión administrativa en la MPSR-J según áreas laborales	60
Tabla 17	Tabla de contingencia del nivel de gestión administrativa en la MPSR-J según edad	62
Tabla 18	Correlación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa	63
Tabla 19	Correlación entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa	65
Tabla 20	Correlación entre el compromiso continuo y la gestión administrativa	67
Tabla 21	Correlación entre el compromiso normativo y la gestión administrativa	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Georreferencia de la Municipalidad Provincial de San Román	47
Figura 2	Correlación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa	64
Figura 3	Correlación entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa	66
Figura 4	Correlación entre el compromiso continuo y la gestión administrativa	68
Figura 5	Correlación entre el compromiso normativo y la gestión administrativa	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	84
Anexo 2	Operacionalización de variables	85
Anexo 3	Instrumento Compromiso Organizacional	86
Anexo 4	Instrumento de Gestión Administrativa	88
Anexo 5	Guía de observación	90
Anexo 6	Validez del cuestionario: Juicio de expertos	91
Anexo 7	Solicitud para ejecutar instrumentos	109
Anexo 8	Autorización para ejecución de instrumento	110
Anexo 9	Sexo de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Provincial de San Román	111
Anexo 10	Edades de los trabajadores encuestados	111
Anexo 11	Áreas encuestadas en la Municipalidad Provincial de San Román	112
Anexo 12	Galería de fotografías de la realización de encuestas en la MPSR - Juliaca	113
Anexo 13	Encuestas llenadas	114
Anexo 14	Base de datos en el Programa Excel	115
Anexo 15	Procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS	116
Anexo 16	Propuesta de plan de mejoramiento	117

## RESUMEN

El compromiso organizacional y la gestión administrativa son factores indispensables para que una entidad pública tenga una gestión efectiva y de esta forma, se cumplan las metas institucionales oportunamente. El objetivo general fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román. La metodología del estudio siguió la ruta del enfoque cuantitativo de diseño no experimental y el alcance fue correlacional. La técnica de recojo de datos fue la encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios para medir ambas variables. La población estuvo conformada por 118 trabajadores y el muestreo fue probabilístico, seleccionando a 91 trabajadores administrativos. Respecto al procesamiento de datos fue a través de un software de análisis estadístico y un procesador de hojas de cálculo. Los resultados señalan que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa, donde el valor de  $p = 0.000$  y el coeficiente de correlación de Pearson de 0.571, lo cual denota una correlación positiva moderada entre las dos variables. Además, el 76% de los trabajadores poseen un nivel regular de compromiso organizacional, lo que indica que poseen actitudes moderadas en cuanto al vínculo e identificación con la entidad. Así mismo, el 57% de los trabajadores indican, desde su perspectiva, que la gestión administrativa es regular, es decir, consideran que se están cumpliendo los procedimientos administrativos, pero no en su totalidad. Se concluye que el compromiso organizacional y la gestión administrativa están relacionados positiva y moderadamente, lo cual implica que cuando los trabajadores se involucren y se sientan fuertemente comprometidos laboralmente con la institución, habrá mejoras en las actividades administrativas dentro de la entidad pública.

**Palabras clave:** compromiso organizacional, eficiencia, gestión administrativa, municipalidad, trabajador administrativo.

## ABSTRACT

Organizational commitment and administrative management are essential factors for a public entity to have an effective management and thus, to meet institutional goals in a timely manner. The general objective was to determine the relationship between organizational commitment and administrative management of administrative workers in the Provincial Municipality of San Román. The methodology of the study followed the route of the quantitative approach of non-experimental design and the scope was correlational. The data collection technique was the survey and two questionnaires were used as an instrument to measure both variables. The population consisted of 118 workers and the sampling was probabilistic, selecting 91 administrative workers. Regarding data processing, it was through statistical analysis software and a spreadsheet processor. The results indicate that there is a significant relationship between organizational commitment and administrative management, where the value of  $p = 0.000$  and the Pearson correlation coefficient is 0.571, which denotes a moderate positive correlation between the two variables. Furthermore, 76% of workers have a regular level of organizational commitment, which indicates that they have moderate attitudes regarding the link and identification with the entity. Likewise, 57% of workers indicate, from their perspective, that administrative management is regular, that is, they consider that administrative procedures are being complied with, but not in their entirety. It is concluded that organizational commitment and administrative management are positively and moderately related, which implies that when workers get involved and feel strongly committed to the institution, there will be improvements in administrative activities within the public entity.

**Keywords:** organizational commitment, efficiency, administrative management, municipality, administrative worker.

## INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas atraviesan grandes desafíos en cuanto a la modernización de la gestión pública, es decir, hay una gran labor de adaptarse a los nuevos cambios y mejoras que vienen dándose en la administración pública. Un aspecto muy importante es el compromiso organizacional del trabajador, ya que este es quien realiza las actividades y acciones dentro de una entidad, para lo cual es necesario conocer el compromiso de cada trabajador, puesto que el compromiso organizacional es un factor que juega un papel sumamente importante en cuanto al desenvolvimiento laboral, pues mientras haya un buen nivel de compromiso habrá una mejor satisfacción laboral, en tal sentido se obtendrá resultados óptimos en las actividades realizadas dentro de la organización y así mismo se cumplirán los objetivos institucionales de manera oportuna y con enfoque al ciudadano (López, 2021).

Meyer y Allen (1997) mencionan que el compromiso organizacional es un apego emocional muy fuerte de un trabajador hacia la organización donde labora, de este modo una persona que tiene un elevado grado de involucramiento y compromiso se identifica a través de su participación continua y disfruta de su trabajo, al respecto, Hellriegel y Slocum (2005) indican que el compromiso organizacional contribuye activamente en el logro de los objetivos y metas institucionales. Esta actitud no solo consiste en la satisfacción hacia el trabajo sino hacia toda la organización, por ende, un ambiente donde haya compromiso beneficia a una entidad.

Según Chiavenato (2007), la gestión administrativa consiste en el manejo de los procedimientos, como son la planeación, organización, dirección y control de los recursos de la entidad, y así alcanzar los objetivos institucionales de manera eficiente. En el Perú se implementó la política de modernización al 2021 a fin de mejorar la gestión de las entidades públicas, articulando e impulsando el proceso de modernización hacia una gestión para resultados y así generar un impacto positivo en la gestión pública (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). El presente trabajo se enfoca en los procedimientos administrativos, teniendo en cuenta que la Municipalidad Provincial de San Román realiza su gestión a través de actividades coordinadas e interrelacionadas para cumplir un objetivo institucional.

El compromiso organizacional es un componente muy importante dentro de una entidad ya que ello favorece a la actitud positiva del trabajador y esto se verá reflejado en las actividades que este realiza, para ello es necesario contar con trabajadores comprometidos no solo con su labor, sino con toda la institución, ya que esto también contribuirá relativamente a que la gestión administrativa se realice correctamente y acorde a la normativa establecida.

Es por ello que el principal objetivo del presente estudio fue determinar cómo se relacionan el compromiso organizacional y la gestión administrativa del colaborador que labora dentro de la Municipalidad Provincial de San Román. Además, este trabajo proporciona conclusiones y recomendaciones que pueden ser de ayuda para resolver problemas en el ámbito de la gestión pública.

La motivación que impulsó esta investigación surgió a través de la observación directa y personal en la Municipalidad Provincial de San Román, donde se pudo identificar ciertas deficiencias en la gestión administrativa y la falta de compromiso por parte de algunos trabajadores hacia sus labores, lo cual se refleja en la insatisfacción de los usuarios en la calidad de los servicios que perciben y durante la realización de algunos trámites en la entidad.

Los resultados obtenidos nos permiten entender cómo se asocia y relaciona el compromiso organizacional y la gestión administrativa dentro de la entidad pública. A partir de los hallazgos podemos proponer un plan de mejora para fortalecer tanto el compromiso organizacional como la gestión administrativa en esta entidad. Además, este estudio abre la puerta a diversas propuestas destinadas a mejorar la gestión en entidades públicas. Asimismo, será una fuente de utilidad para investigadores futuros, ofreciendo un análisis profundo del tema. Finalmente, este estudio servirá como antecedente en el ámbito del compromiso organizacional y la gestión administrativa en municipalidades del sector público.

La presente investigación presenta ciertas limitaciones metodológicas, debido que los datos recabados y analizados, en cuanto a la gestión administrativa y el compromiso organizacional, son desde la perspectiva de los trabajadores. Sin embargo, es indispensable realizar nuevos estudios longitudinales que abarquen diferentes momentos en el tiempo y utilizar distintos

métodos para obtener resultados más concretos y llegar a conclusiones más sólidas. Por otro lado, el acceso a la información pública en el sector público es muy limitado y restringido, lo cual se evidenció en el acceso a los datos de los trabajadores y políticas internas de la entidad. Además, otra de las limitaciones fue durante la ejecución del trabajo de campo, debido a que los trabajadores de algunas áreas no disponían de tiempo para responder la encuesta y pedían que se realizara otro día u otro momento.

Con respecto a la estructura de la presente investigación se desarrolla siguiendo la siguiente secuencia:

Capítulo I: Se diagnostica la problemática de la investigación, se plantea la pregunta general, se establecen los objetivos del estudio y se presenta la justificación.

Capítulo II: Se lleva a cabo una revisión de antecedentes, teorías relevantes y el marco conceptual, y se especifican las variables a investigarse.

Capítulo III: Se detalla la metodología empleada, el entorno del estudio, la población objeto de investigación, el proceso de recolección de datos y la hipótesis propuesta.

Capítulo IV: Se desarrollan e interpretan los resultados descriptivos e inferenciales, se realiza la prueba de hipótesis y se analizan las discusiones correspondientes.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente las organizaciones públicas y privadas se enfrentan a constantes cambios que trae la globalización, como son las nuevas formas de organizar el trabajo y los avances en el uso de la inteligencia artificial lo cual genera diversas consecuencias para el ámbito laboral ya sea público y/o privado. Esto es algo que concierne a los gobiernos y titulares de entidades, puesto que ellos deben adoptar nuevas políticas que fortalezcan las competencias de sus trabajadores, así mismo, los empleados deben adoptarse proactivamente a los nuevos desafíos como son las competencias digitales (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2023).

A partir de esta premisa, el compromiso organizacional es un tema actual y relevante dentro de las entidades públicas, para ello se debe enfatizar a que las políticas laborales se cumplan en su totalidad y las condiciones de trabajo sean óptimas y así los resultados conllevarán a un alto nivel de compromiso y dedicación del trabajador hacia la institución (Calizaya et al., 2020).

Todas las entidades tienen objetivos y metas establecidas y para lograrlos deben seguir una serie de acciones concretas, para lo cual el capital humano es quien realiza distintas actividades a través de la ejecución de las fases de la gestión administrativa (Luna Sono & Luna Hernández, 2021). Por otro lado, se puede mencionar que los factores psicológicos y emocionales de los colaboradores juegan un papel importante durante el desarrollo de las actividades. Al respecto, Ramírez y Mapén (2019) indican que es necesario conocer el compromiso de los trabajadores con la entidad, ya que esto contribuye no solo a un mejor desempeño, sino también a lograr resultados eficientes y eficaces.

En el ámbito internacional, una de las preocupaciones que tienen los titulares de entidades es la falta de involucramiento e identidad organizacional de sus trabajadores, debido a que según estudios realizados por la compañía internacional Gallup, 8 de cada 10 trabajadores no disfrutaban de su trabajo, es decir, no se sienten comprometidos (Juárez, 2022). Por otro lado, la última

encuesta de Tendencia de beneficios 2019 realizada por la empresa internacional Willis Towers Watson's (2019) menciona que el 87% de los empleados no se sienten comprometidos con su trabajo. Así mismo, según la compañía internacional de Oxford Economics (2020), sólo el 13% de los trabajadores se sienten comprometidos en la organización donde laboran, estos datos estadísticos son preocupantes para la institución, ya que dificultan a que las actividades se desarrollen de forma eficiente al tener trabajadores poco comprometidos con la entidad.

A nivel nacional, esta problemática no es ajena a la realidad de las organizaciones, porque según estudios realizados por la compañía Deloitte Perú, el 50% de los titulares de entidades indican que la mala cultura organizacional y la falta de compromiso son problemáticas que necesitan ser atendidas (Vásquez & Farje, 2021). Este tema es concerniente al área de recursos humanos para lo cual se debe fortalecer y aplicar estrategias de motivación e incentivación del personal para tener un mejor desarrollo de actividades y funciones dentro de la entidad.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022), mediante el reporte "Perú: Indicadores de Gestión año 2022" indica que un 46.7 % de las municipalidades provinciales y distritales a nivel nacional requieren asistencia técnica en procedimientos administrativos y un 59.9 % de municipalidades provinciales y distritales requieren capacitación en programas sobre incentivos para mejorar la gestión municipal y procedimientos administrativos, mediante ello fortalecer las capacidades y competencias de los colaboradores, por consiguiente se puede evidenciar que la gestión administrativa se está llevando inadecuadamente en las entidades provinciales y distritales. Ante esto Giraó (2020) menciona que las municipalidades locales en el Perú presentan debilidades en cuanto a la planificación, es decir, no cuentan con los instrumentos de gestión o en su defecto no están actualizadas, los trámites documentarios son muy lentos y esto va de la mano con el poco compromiso que tienen los trabajadores de mejorar e innovar la gestión administrativa y lograr la eficacia y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Así mismo, cabe mencionar que en el Perú durante los últimos 10 años la gestión pública ha presentado dificultades y deficiencias administrativas (Cárdenas, 2020), es por ello que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, puso en vigencia "La

Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021” con la finalidad de impulsar una gestión pública moderna en las entidades del Estado (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). Sin embargo, poco o nada ha funcionado esta política, por ello es necesario retomar los procesos de modernización, porque el Perú necesita de un Estado moderno, que tenga una gestión eficiente y efectiva en la gestión administrativa con enfoque a las demandas y necesidades de los ciudadanos.

En el ámbito de la Región Puno, un 58.2% de municipalidades indican que sus colaboradores no están capacitados en temas de procedimientos administrativos y gestión municipal (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2022). En ese sentido, se deduce que en más de la mitad de municipalidades a nivel de la región presentan debilidades en su gestión, para lo cual un elemento esencial que se debe tomar en cuenta es el servidor público, ya que este es quien debe tener las capacidades competentes para realizar adecuadamente su labor dentro de la entidad.

En el ámbito local, teniendo en cuenta la perspectiva del investigador, la Municipalidad Provincial de San Román presenta debilidades en sus actividades administrativas, puesto que se detectó que los documentos de gestión como son los instrumentos y manuales de gestión no están implementadas o actualizadas en su totalidad así lo indica el Portal de Transparencia Estándar, por ende, esta situación conlleva a que haya desaciertos, incumplimientos u omisiones en las actividades que desempeñan los colaboradores en sus respectivas áreas. Por otro lado, posiblemente los trabajadores no están plenamente comprometidos con la entidad, y eso va de la mano con las actividades laborales que realizan ellos. En consecuencia, no se cumplen los objetivos institucionales de manera oportuna, lo cual se refleja en que las distintas actividades que se realizan dentro de la municipalidad no son óptimas o están por debajo de los resultados esperados. Si bien es cierto, existen estudios realizados respecto al compromiso organizacional, relacionado a la calidad de servicio, satisfacción laboral, clima organizacional, sin embargo, no se encontraron estudios suficientes respecto al compromiso organizacional en relación a la gestión administrativa en el sector público, es por ello que se realizó la presente investigación con el propósito de conocer cómo se relacionan el compromiso organizacional y la gestión administrativa desde la perspectiva del trabajador, lo cual será de mucha utilidad para contribuir en mejorar la gestión que realiza la entidad pública.

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román?

## **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.
- Identificar la relación entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

- Describir la relación entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

### **Justificación práctica**

El presente estudio tiene relevancia práctica debido a que se logró evidenciar el grado de relación entre la actitud e involucramiento que tienen los trabajadores administrativos y la gestión administrativa en la entidad pública, De esta forma fortalecer y hacer cumplir a cabalidad los planes y actividades de desarrollo profesional, contribuyendo así a una gestión óptima y eficiente en la Municipalidad Provincial de San Román. Además, como resultado del estudio, se realizó un plan de mejoramiento con la finalidad de proporcionar directrices para la toma de decisiones e implementación de estrategias destinadas a mejorar el compromiso organizacional y la gestión administrativa.

### **Justificación metodológica**

La presente investigación aporta metodológicamente con dos instrumentos adaptados y validados por profesionales y académicos antes de su ejecución. Por ende, estos instrumentos cuentan su respectiva validez y confiabilidad, lo cual estará disponible para futuros investigadores y será de gran utilidad en investigaciones futuras relacionadas con el compromiso organizacional y la gestión administrativa en las entidades públicas.

### **Justificación teórica**

Esta investigación posee relevancia teórica al haber realizado una revisión de la literatura proveniente de diversas fuentes, proporcionando un panorama amplio sobre la problemática del compromiso organizacional y la gestión administrativa en el sector público. A través del análisis realizado, se ha generado evidencia que examina el nivel de asociatividad entre compromiso organizacional y la gestión administrativa. Estos hallazgos constituyen un punto de partida

sumamente importante para futuras investigaciones en esta área, contribuyendo significativamente a abordar cuestiones relevantes dentro del contexto de la gestión pública.

### **Justificación social**

Este estudio tiene gran relevancia social al enfocarse en mejorar la productividad y el desempeño óptimo de los trabajadores y colaboradores en entidades públicas como las municipalidades y otras instituciones del sector público. Se busca fomentar un compromiso integral hacia el trabajo y la institución misma, con el fin de alcanzar una gestión eficaz y eficiente. Esto no solo facilitará el cumplimiento oportuno de objetivos y metas, sino que también tendrá un impacto favorable en el funcionamiento de la Municipalidad Provincial de San Román, de esta forma contribuirá al bienestar de la ciudadanía.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

##### **2.1.1 A nivel internacional**

Mera y Zambrano (2021) realizaron una investigación titulada “Motivación laboral y nivel de compromiso en el servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí” en Ecuador, como objetivo principal fue analizar la motivación laboral y el nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón de Portoviejo, provincia de Manabí, respecto al método empleado tuvo un alcance correlacional descriptivo, el diseño fue no experimental, los datos se recabaron mediante dos cuestionarios con un escalamiento tipo Likert, la población del estudio estuvo conformado por 150 funcionarios y como muestra se tomó a 108 funcionarios, lo cual se halló mediante el muestreo no probabilístico siguiente el criterio de conveniencia. Los resultados muestran que la motivación laboral y el compromiso organizacional están relacionados significativamente. Se concluye que la adecuada motivación laboral conducirá a niveles altos de compromiso organizacional y de esta forma conseguir los resultados óptimos en la entidad.

Fierro y Martínez (2018) realizaron una investigación “La Gestión Pública colaborativa y el compromiso organizacional - organizaciones del sector público del Estado de México”, como objetivo principal fue determinar la medida en la que influye el compromiso organizacional en la gestión pública colaborativa de servidores públicos en el estado de México, con respecto a la metodología fue de enfoque cuantitativo de alcance correlacional, de tipo transversal - transeccional y con un diseño no experimental. El tipo de muestro fue no probabilístico para lo cual se tomó a 110 servidores públicos del Estado de México entre directivos y personal operativo, el instrumento se integró por dos cuestionarios, para medir la variable dependiente, gestión pública, se utilizó el cuestionario de Thomson, Perry & Miller, 2007 que consta de ocho ítems, mientras que para medir la variable independiente, compromiso organizacional, fue elaborado por Meyer y Allen 1990, que consta de tres dimensiones (afectivo, continuo y normativo). Los principales resultados muestran que el compromiso organizacional es un

predicador de la gestión pública colaborativa. Por ende, cuando los servidores de la entidad estén mejor comprometidos e implicados, se obtendrá resultados eficientes y se generará impactos positivos en la gestión pública

Perez (2018) realizó un estudio “Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua” como objetivo principal fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en la Gestión Administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua, respecto a la metodología se recurrió al enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo. La población estuvo conformada por 172 trabajadores administrativos, la muestra fue 119 colaboradores, como técnica de recojo de datos fue a través de una encuesta, como instrumento se aplicó dos cuestionarios para medir las respectivas dimensiones. Los resultados demostraron que hay una relación alta positiva respecto a la satisfacción laboral y la gestión administrativa en el GAD Municipal de Patate ( $Rho = 0.900$ ) y en el GAD municipal de Cevallos ( $Rho = 0.872$ ) respectivamente. Como conclusión se afirma que la satisfacción laboral y la gestión administrativa están relacionados positivamente, lo cual quiere decir que, a mayores niveles de satisfacción laboral, habrá mayores niveles de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa en los GADs municipales dentro de la entidad pública.

Ramírez y Franco (2019) realizaron un estudio “Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México”, como objetivo principal fue evaluar el compromiso organizacional de los servidores públicos de una dependencia del Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco, México, además, identificar la relación entre las variables sociodemográficas. En cuanto a la metodología se siguió la ruta del enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el alcance descriptivo, como técnica de recojo de datos fue una encuesta, el instrumento de medición el cuestionario adaptado por Meyer y Allen (1991) que contiene 18 ítems que se dividen en las tres dimensiones: afectivo, normativo y continuidad, el tipo de muestreo fue censal por ende se tomó a 102 servidores públicos. Los resultados muestran que el nivel del compromiso organizacional no supera el 60%, la dimensión compromiso afectivo muestra mayor nivel y la dimensión de compromiso continuo presenta el nivel más bajo, también se corroboró que no existe relación entre las características sociodemográficas. Se concluye que las dependencias públicas tienen que realizar estrategias que busquen subir el nivel del

compromiso organizacional de sus trabajadores, como gestionar de manera adecuada los medios y los recursos que ellos necesitan para desempeñarse de manera óptima.

### **2.1.2 A nivel nacional**

Calizaya et al. (2020) realizaron una investigación titulada “Análisis del compromiso laboral en los colaboradores de gobiernos locales de la ciudad de Arequipa - Perú”, como objetivo principal fue analizar el nivel de compromiso laboral según factores socioculturales en colaboradores de los gobiernos locales, en cuanto a la metodología el enfoque fue cuantitativo fue descriptiva analítica, la recolección de datos fue a través de un instrumento de escala de Utrecht Work Engagement Scale, lo cual evalúa el nivel de compromiso de una persona, la población lo conformaron 477 servidores que pertenecen a dos municipalidades de gestión local de Arequipa lo cual se eligió de manera aleatoria. Los resultados indican que el nivel de compromiso organizacional que tienen los colaboradores es regular, además no hay diferencias según el sexo y condición laboral, sin embargo, se halló una cierta diferencia según el área laboral. Se concluye que el nivel de compromiso que tienen los trabajadores se debe a que ellos no experimentan totalmente un estado psicológico positivo con la entidad.

Serrano (2020) realizó una investigación titulada “Compromiso organizacional y desarrollo institucional de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020”, como objetivo general fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desarrollo institucional de la Municipalidad Provincial de Huanta 2020, con respecto a la metodología, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue de tipo censal para lo cual se tomó a 95 trabajadores administrativos, la recopilación de datos fue mediante la encuesta y para el instrumento se aplicó dos cuestionarios para cada variable correspondiente lo cual fue medido con un escalamiento de tipo Likert. Los principales resultados indican que el compromiso organizacional y el desarrollo institucional, en la entidad pública, están relacionados fuerte y positivamente, en lo cual se halló un valor  $s = 0.000 < 0.05$  y el resultado  $r_s = 0.794$  lo cual muestra que existe correlación positiva alta. Se concluye que a medida que los trabajadores se sientan comprometidos habrá posibles mejoras en la gestión administrativa de la entidad pública.

Sanchez (2020) realizó una investigación titulada “ Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo” como objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo, respecto a la metodología se siguió el enfoque cuantitativo, el alcance fue correlacional con un diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado para ambas variables, la población estuvo conformada por 1980 personas y 25 servidores del Distrito de Cutervo y como muestra se tomó a 100 personas entre ellos especialmente a servidores públicos y usuarios. Como resultados se obtuvo que la gestión administrativa y la calidad de servicio están relacionados positiva y moderadamente con un coeficiente de Spearman es de  $r = 0.467$ , Se concluye que cuando hay una adecuada gestión administrativa, también habrá una buena calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cutervo.

Curasma (2017) realizó una investigación titulada “Compromiso laboral y desarrollo organizacional de la oficina de gestión de recursos humanos del gobierno regional de Huancavelica”, como objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el compromiso laboral y el desarrollo organizacional de los colaboradores de la oficina de gestión de recursos humanos del gobierno regional de Huancavelica 2017, el tipo de investigación fue básica con un alcance correlacional simple, en cuanto al diseño fue no experimental, respecto a la muestra se aplicó a 33 colaboradores públicos contratados bajo el régimen CAS y a 17 colaboradores nombrados bajo el decreto legislativo 276, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios para medir las dos variables. Los principales resultados indican que existe una correlación de Rho Spearman de 0.80 y el nivel de significancia es igual a 0.05; lo cual significa que existe correlación positiva directa entre el compromiso organizacional y el desarrollo institucional. Se concluye que, cuando se cumplan cabalmente las responsabilidades de parte de los trabajadores hacia los directivos, mejorará considerablemente las metas de la institución, debido a que se demuestra esfuerzo y dedicación para conseguir resultados eficaces y eficientes.

### 2.1.3 A nivel regional

Tinta (2021) realizó una investigación que titula “Gestión por competencias y compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Moho periodo 2020”, teniendo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión por competencias y el compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Moho, respecto a la metodología el estudio tuvo un método hipotético deductivo, el diseño no experimental con corte transversal de alcance correlacional descriptivo. La muestra fue 119 trabajadores lo cual se determinó a través de muestreo probabilístico, la técnica empleada para la recopilación de datos fue una encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios que consta de ítems para ambas variables respectivamente. Los resultados indican que la gestión por competencias y el compromiso organizacional están relacionados significativamente con el coeficiente de Pearson  $r = 0,712$ , lo que señala que existe una relación significativa positiva moderada. Se concluye que las dos variables están asociadas de manera directa, es decir, cuando haya una adecuada gestión por competencia, los trabajadores tendrán un nivel de compromiso alto y de esta forma las funciones que realizarán de manera óptima.

Abado y Churata (2021) realizaron una investigación titulada la “Gestión administrativa y el cumplimiento de metas del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal en los distritos de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2020” como objetivo general fue determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con el cumplimiento de metas del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal en los distritos de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2020”. En cuanto al método se recurrió al enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, el alcance fue correlacional descriptivo, la población constó de 8 distritos de la provincia de Huancané, el muestreo aplicado fue no probabilístico para lo cual se tomó 15 individuos por cada distrito lo cual hizo un total de 120 trabajadores administrativos. Los datos fueron recabados mediante la encuesta, el instrumento fue un cuestionario medir la gestión administrativa y para medir la variable cumplimiento de metas fue a través del ranking de “Cumplimiento de metas del programa de incentivos para mejorar la gestión municipal” que emite la MEF. Los resultados indican que la gestión administrativa y el cumplimiento de metas están relacionados significativamente, donde el coeficiente de Pearson  $r = 0.843$  con una significancia de 0.009, lo cual demuestra que ambas variables están asociadas positivamente.

Como conclusión, la gestión administrativa, así como el cumplimiento de metas en los distritos de Huancané, están fuertemente relacionados, es decir, si se logra mejorar la gestión administrativa, mejorará eventualmente el cumplimiento de metas en las municipalidades distritales de la provincia.

Zavala y Córdova (2020) realizaron una investigación titulada “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román”, como objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Distrital de San Román, respecto a la metodología el tipo de investigación es correlacional descriptivo de corte transversal. El tamaño de muestra es de 42 trabajadores administrativos nombrados, los datos fueron recopilados mediante la encuesta, el instrumento un cuestionario que contiene tres partes, la primera parte los aspectos personales, la segunda para medir la variable calidad de vida laboral y la última para medir el compromiso organizacional. Como resultado se halló que la calidad de vida laboral con el compromiso organizacional no está relacionada. Sin embargo, se afirma que la dimensión cargas del trabajo y el compromiso organizacional están relacionados. Se concluye que la calidad de vida laboral que tienen los trabajadores de la entidad pública no influye de manera absoluta al compromiso laboral de los trabajadores nombrados, debido a que estos últimos otorgan su interés al logro de la estabilidad laboral y remunerativa.

Pari (2023) realizó una investigación titulada “Gestión del talento humano y el compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Cabanillas, 2023”, como objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Cabanillas. Respecto a la metodología, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, el alcance fue correlacional descriptivo, los datos fueron recopilados a través de una encuesta, y como instrumento se empleó dos cuestionarios. Para la población se tomó a 63 servidores y la muestra fue censal. Los resultados señalan que el manejo del talento humano y el compromiso organizacional están relacionados significativamente, donde el coeficiente de correlación es de 0.485. Además, el 77.8% de colaboradores afirman que la gestión del talento humano es regular, lo cual indica que aún no se logran cumplir a cabalidad con los estándares establecidos, de la misma forma, el

71.4% de encuestados poseen niveles regulares de compromiso organizacional, es decir, los servidores poseen un involucramiento moderado hacia su labor y con la entidad. Se concluye que la gestión del talento humano y el compromiso organizacional están vinculados moderadamente, lo cual implica que, al mejorar las prácticas y estrategias de manejo del talento humano, aumentará el grado de compromiso organizacional y los resultados serán óptimos.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Compromiso organizacional**

De acuerdo a Chiavenato (2009) el compromiso organizacional hace referencia al comportamiento donde un servidor es participativo y se involucra con la entidad, teniendo en cuenta que tiene autonomía laboral, prestigio, autorrespeto y auto imagen. El compromiso mitiga el absentismo, este último término hace referencia a la inasistencia de los trabajadores, las horas perdidas y las razones por lo que faltan a su labor, lo cual conduce a que una organización tenga baja productividad e inclusive haya paralización de sus actividades.

Robbins y Judge (2009) mencionan que se trata de la forma en que los empleados se identifican con la institución, con las metas, los objetivos y la relación que mantienen hacia ella. Por ende, el involucrarse en una entidad significa estar identificado con la labor que desempeña dentro de ella, en otras palabras, el compromiso organizacional es un aspecto personal que hace que el individuo tiene identidad con la empresa y/o entidad donde labora.

Para Hellriegel y Slocum (2005), es la intensidad en que un colaborador es participativo y se identifica con la entidad en donde labora, un individuo comprometido con la organización tiene las siguientes características:

- Tiene actitud de apoyo y aceptación hacia los objetivos y valores de la entidad donde labora.
- Está dispuesto a esforzarse y dar todo de él para el beneficio de toda la entidad.

- Tiene un fuerte deseo de contribuir continuamente con la entidad.

Además, el compromiso organizacional no se limita a la lealtad, sino que implica una participación activa en la consecución de las metas que tiene la institución. Se trata de actitudes laborales que van más allá de la mera satisfacción, ya que afecta a todos los aspectos de la organización y no solo al trabajo en sí. Además, suele ser más duradero que la satisfacción, ya que los eventos cotidianos tienen menos probabilidad de cambiar.

El compromiso organizacional hace referencia a la fuerza de identidad e la forma en que un colaborador con la institución donde labora, además, implica que tanto la organización como el trabajador establecen conexiones para alcanzar metas compartidas. En este proceso, se fomenta un sentido de pertenencia hacia la organización al aceptar sus valores y objetivos (Cuenca & López, 2020).

Meyer y Allen (1991), definen el compromiso organizacional como el estado psicológico que vincula al trabajador con su organización, lo cual influye en que el individuo permanezca o en su defecto se retire de su puesto laboral. Existen tres tipos de compromiso organizacional que son: compromiso afectivo, continuo y normativo.

### **2.2.1.1 Importancia del compromiso organizacional**

Uno de los aspectos que está relacionado a las acciones de una organización es el compromiso de los empleados ya que ellos son quienes realizan las acciones dentro de la entidad, por ello los trabajadores que se sientan comprometidos buscarán que la organización alcance las metas establecidas de manera eficaz y eficiente.

El compromiso con la organización evita el absentismo, es decir, los trabajadores comprometidos se faltan a su labor con menor frecuencia, además, muestran interés por el trabajo y eso se refleja en una mejor productividad laboral que desempeñan.

### **2.2.1.2 Consecuencias del compromiso organizacional**

Tener trabajadores comprometidos es sumamente importante para toda organización, debido a que el capital humano es el elemento principal de una entidad empezando por los directivos hasta los empleados, es por ello que Meyer y Allen (1997) mencionan las consecuencias del compromiso organizacional según sus dimensiones:

Un colaborador con un fuerte compromiso afectivo siente un vínculo emocional con la organización, en consecuencia, tendrá una mayor motivación o deseo de contribuir significativamente a la organización, por otro lado, un colaborador que tiene un grado de compromiso afectivo muy débil será completamente lo contrario, es decir, este no se siente identificado ni motivado con su labor. Por lo tanto, los empleados que tienen un fuerte compromiso afectivo se desempeñan mejor en su trabajo y tienden a ausentarse muy pocas veces.

A diferencia de un colaborador con un fuerte compromiso de continuidad, lo cual no se basa en el apego emocional, sino que estos empleados permanecen o se comprometen con la entidad por los costos asociados que generarían al dejar una entidad, no siempre se puede esperar que tales empleados tengan un fuerte deseo de contribuir con la entidad, es por eso que hay posibilidades de que este tipo de compromiso genere posible frustración, por ende el compromiso continuo no siempre se relaciona con los indicadores de desempeño, excepto en casos donde la retención del personal dependa únicamente del desempeño.

Los colaboradores que presentan un fuerte compromiso normativo están ligados moralmente a la organización por sentimientos de obligación y deber, estos sentimientos se encargan de motivar a las personas a tener un comportamiento adecuado y siempre hacer lo correcto para la organización, es por ello que existe una relación positiva entre los comportamientos laborales como el desempeño laboral y la asistencia laboral, no obstante, debido a que hay poca probabilidad que los sentimientos de obligación impliquen el mismo entusiasmo e implicación afectivo, esta relación puede ser modestas, además de ello, el compromiso normativo puede tener un impacto particularmente importante en la manera que se lleva a cabo el trabajo.

De acuerdo a lo mencionado, el compromiso organizacional no siempre puede presentar aspectos que favorezcan totalmente a una organización, ya que existen posibilidades que conllevan a consecuencias particulares, que quizás sean negativas visto de otro lado, sin embargo, lo que busca de manera sustancial es que contribuya positivamente a una organización. Según Meyer y Allen (1991) existen tres dimensiones las cuales se desarrollan:

**a) Compromiso afectivo**

El compromiso afectivo hace referencia al apego emocional, la identidad y la participación de un trabajador dentro de la entidad donde labora. Los empleados que se caracterizan por este tipo de compromiso están orgullosos de formar parte de la organización. Este tipo de compromiso hace que el trabajador tenga lazos emocionales muy fuertes hacia la entidad, por ejemplo, uno de ellos es el hecho de querer quedarse para toda su vida en la entidad o ver los problemas de la organización como si fueran suyos (Meyer & Allen, 1991). Es una carga psicológica y las costumbres de sus valores que un empleado posee, por ejemplo, un individuo que trabaja en una textilera puede que tenga compromiso afectivo con la empresa de textiles debido a su involucramiento y pasión con los tejidos (Robbins & Judge, 2009). De la misma forma Cuenca y López (2020) mencionan que el compromiso afectivo en cuando hace que los colaboradores desarrollen vínculos emocionales con la organización, lo que implica una conexión emocional fuerte, identificación activa y un alto grado de involucramiento con la empresa. Estos factores contribuyen a que los colaboradores deseen permanecer en la organización.

**b) Compromiso de continuidad**

El compromiso de continuidad hace referencia a la conciencia de los costos asociados (financieros, psicológicos y físicos) que puede generar al abandonar o dejar la institución u organización donde labora, en otras palabras, el empleado tiene el compromiso de continuidad porque su permanencia es necesaria (Meyer & Allen, 1991). Este tipo de compromiso se basa en el valor económico que uno genera como remuneración o pago al permanecer en una empresa, en comparación si este lo dejase, por ejemplo, un trabajador se compromete con una organización debido a que recibe un buen sueldo, en cambio sí se retira perdería el salario y esto

afectaría a su solvencia económica (Robbins & DeCenzo, 2009). Además, el compromiso de continuidad se refiere a los costos asociados y las limitadas oportunidades de encontrar otro empleo, es por ello que el colaborador desea quedarse en la organización porque cree que si la deja, perderá todo lo que ha invertido en términos de tiempo, dinero y esfuerzo (Cuenca & López, 2020).

### **c) Compromiso normativo**

El compromiso normativo se define como los sentimientos de obligación de un trabajador de permanecer en la entidad u organización, en consecuencia, los trabajadores que tienen un fuerte compromiso normativo permanecen en una empresa manteniendo sus ideas de que es lo correcto y moral para la institución (Meyer & Allen, 1991). También este tipo de compromiso se refiere al grado en que el individuo sienta una obligación moral de permanecer dentro de la empresa. Es decir, sentirse obligado de permanecer en una organización por los valores éticos y morales que viene de la conciencia de uno mismo, por ejemplo, un trabajador que dirige actividades dirigenciales y tareas con iniciativas nuevas, siente que si él abandona su trabajo dejaría en declive a la empresa. Este tipo de compromiso se basa en la creencia en la lealtad hacia la organización, casi como un deber moral. Surge cuando los empleados sienten una deuda o reciprocidad hacia la organización (Robbins & Judge, 2009). Además, Chiavenato (2009) refuerza la idea, donde menciona que el compromiso normativo se refiere a la permanencia del empleado en la organización debido a la percepción de obligación o responsabilidad hacia la misma. Esto ocurre cuando el empleado siente que debe quedarse en la organización porque considera que tiene una deuda moral o ética con ella.

### **2.2.2 Gestión administrativa**

Koontz et al. (2012), mencionan que la gestión administrativa se trata de serie de actividades que tienen como fin conseguir los objetivos primordiales de una organización, por medio de la observación de las actividades dirigenciales y un manejo efectivo de los procedimientos administrativos, lo cual crea un entorno en donde los empleados que realizan sus tareas

asignadas tengan un desempeño eficaz. La gestión administrativa se desglosa en las actividades: planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.

Para Robbins y DeCenzo (2009), la gestión administrativa consiste en un modelo estratégico que proporciona normas, toma de decisiones oportunas, valores y mecanismos necesarios para el funcionamiento de todo tipo de entidades u organizaciones, para lo cual se toma en cuenta los siguientes criterios: planear, organizar, dirigir y controlar, estos cuatro elementos básicos son fundamentales en toda organización.

Chiavenato (2007) define la gestión administrativa como la acción de realizar tareas y actividades dentro de una organización, con la finalidad de obtener resultados eficaces y eficientes, para lo cual plantea cuatro componentes que son sumamente indispensables en toda organización.

#### **2.2.2.1 Componentes de la gestión administrativa**

##### **a) Planeación**

La planeación hace referencia a las actividades administrativas que determinan con anticipación las metas que se deben lograr y cuáles son los pasos que se debe seguir para conseguirlo, es decir, hace referencia a un modelo estratégico para las actividades futuras, lo cual se empieza determinando los objetivos y a la vez se detalla los planes que se necesitan para conseguirlos de manera efectiva. La planeación responde a dónde se quiere llegar, qué pasos se debe seguir, cuándo, cómo y en qué orden se debe realizar (Chiavenato, 2007).

Según Louffat (2011), la planeación es el elemento que se encarga de guiar, orientar el rumbo de la organización, además, permite que se realice un diagnóstico para fijar las mejores estrategias administrativas para poder alcanzar los objetivos institucionales, está constituida por los siguientes elementos: misión, visión, estrategias, políticas, cronograma y presupuesto.

Según Chiavenato (2007) la planeación consiste en los siguientes elementos que son esenciales en toda organización:

- Definición de la misión: responde a la razón de ser de la institución, se fundamenta a través de valores y principios. Tiene una perspectiva en el presente o todo lo que se está realizando en la actualidad.
- Formulación de objetivos: son las acciones que se propone alcanzar utilizando los valores y principios que tiene la entidad los cuales están orientadas a un determinado fin. Definir objetivos institucionales a alcanzar es la raíz o la partida de la planificación, para lo cual se debe establecer metas hacia donde se quiere llegar.
- Definición de los planes a alcanzar: los planes se realizan teniendo en cuenta los lineamientos, estos son diseñados para realizarse antes de la ejecución de las acciones, tienen el propósito de direccionar.
- Programación de actividades: consiste en realizar o elaborar un plan de actividades con la finalidad de dar prioridad a las necesidades que deben ser atendidas lo cual se realiza mediante la programación de tareas.

## **b) Organización**

La organización es la acción de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, determinar los vínculos entre ellos, la organización puede darse en tres niveles: global, departamental y operacional (Chiavenato, 2007). También, se conoce como el procedimiento de estructuración de actividades y recursos de la entidad de manera efectiva. Se encarga de realizar el diseño del ordenamiento y la estructura interna de una organización, acorde a la planificación estratégica realizada, diseñar implica los siguientes aspectos que son muy esenciales: modelos organizacionales, organigramas clásicos, organigramas de red y manuales organizacionales (Louffat, 2011).

Chiavenato (2007) clasifica los siguientes elementos fundamentales en la organización:

- División del trabajo: se refiere al proceso de asignación de tareas específicas entre los miembros de una organización. Esto tiene como objetivo mejorar la eficiencia y la coordinación dentro de la organización.
- Asignación de actividades: consiste en unificar y centralizar las acciones y actividades a realizarse, para determinar la cantidad de empleados y cuántos de estos serán necesarios para realizar la actividad.
- Agrupación las actividades en órganos y cargos: la asignación de actividades se procede usando la comunicación para utilizar las acciones que tienen los empleados en un procedimiento que tengan imitación, selección y costos.
- Asignación de recursos: es la actividad en donde se interrelaciona y destinan el recurso humano, financiero y material, asimismo, todos los elementos que son necesarios de acuerdo a la actividad a realizarse.
- Definición de autoridad y responsable: consiste en delegar funciones y roles específicas a los trabajadores, éstos tendrán responsabilidad y compromiso de asumir la ejecución de las tareas de acuerdo a su capacidad y preparación.

### **c) Dirección**

La dirección es la acción de orientar y guiar las tareas y actividades que realizan los colaboradores dentro de una organización en función a las metas que deben lograrse. Es una actividad que promueve la comunicación, motivación y el liderazgo sobre el talento humano. Respecto a su alcance tiene tres niveles: global, departamental y operacional (Chiavenato, 2007). También se define como la ejecución de todo lo que se ha planeado y organizado mediante los colaboradores que son los actores principales en la ejecución de las actividades en toda institución, cuando los individuos son administrados adecuadamente significa que se está

comprendiendo el comportamiento que estos tienen de manera efectiva, la dirección está compuesto por los siguientes elementos: individuos, equipos, liderazgo, motivación y la comunicación (Louffat, 2011).

Chiavenato (2007) propone los siguientes elementos respecto a la dirección:

- Designación del personal: la designación del personal y delegación de funciones es para asignar responsabilidades de personal en áreas específicas, esta acción se realiza en todas las organizaciones.
- Comunicación: hace referencia al proceso mediante el cual se transmiten y se intercambian información, ideas, opiniones y directrices dentro de la organización, lo cual es fundamental para la coordinación de actividades y toma de decisiones en la organización.
- Liderazgo: el líder es aquel individuo quien se encarga de encabezar las acciones y actividades, además es el encargado de la toma de decisiones adecuadas y tiene la facultad de influenciar e inspirar a los integrantes del grupo de la organización.
- Motivación: es un factor psicológico que tiene que ver con la conducta humana y se basa en el comportamiento que tiene un trabajador en una actividad frente a algún incentivo sea en la situación en la que se encuentra.
- Orientación: son acciones de guiar y situar las actividades que realizan los trabajadores dentro de la organización, esto facilita cumplir las metas propuestas.

#### **d) Control**

El control es la acción que busca asegurar que todas las metas planteadas, organizadas y dirigidas se cumplan de manera correcta, a su vez está compuesto por cuatro fases: establecimientos de estándares, verificación del desempeño, comparación del desempeño con el estándar trazado y la acción correctiva para suprimir acciones erróneas, respecto a su cobertura

se da en tres niveles: estratégico, táctico y operacional (Chiavenato, 2007). Además, el control se encarga de la verificación de las actividades y a su vez el grado de eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos y las metas, cuando se identifican desviaciones, se toman acciones correctivas para alinear el desempeño con los objetivos institucionales. Así mismo, el control está estrechamente vinculado con la planificación, ya que permite verificar si los planes diseñados están ejecutándose como se esperaba y realizar los ajustes necesarios para garantizar la consecución de los objetivos institucionales de la entidad. Este control no solamente se hace en un solo momento sino en tres, previo, concurrente y posterior (Louffat, 2011). El control no solo se aplica al final de un proceso, sino durante y después de que se haya finalizado una determinada actividad.

Chiavenato (2007) menciona los siguientes componentes del control:

- Establecimiento de estándares: el control se encarga de supervisar los resultados de las actividades planificadas, para ello se fijan indicadores que miden los resultados, a su vez los indicadores se estandarizan y también son útiles para realizar control.
- Monitorear el desempeño: es el procedimiento en el que se realiza la verificación, observación, el estudio a detalle para sistematizar y cotejar la verificación de las actividades.
- Evaluación y comparación de estándares: la evaluación se realiza para corroborar el avance, cumplimiento y ejecución de las actividades que realiza un trabajador, lo cual facilita medir de manera remota, integral y objetiva el desempeño y las conductas para el logro de metas. Además, se pueden identificar fortalezas, capacidades, debilidades y errores de los trabajadores.
- Acciones correctivas: es la implementación que se caracteriza en suprimir las causas de los incumplimientos, acciones erradas o alguna situación no deseada que se ha detectado con la finalidad de no volverse a repetir.

## **2.3 MARCO NORMATIVO**

### **2.3.1 Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972**

La Ley Orgánica de Municipalidades es una normativa que tiene la finalidad de establecer normas al respecto de la creación, origen, naturaleza, dependencia, organización, finalidad, tipos, clasificación, competencias y financiamiento económico de las municipalidades, así mismo, sobre la relación con otras entidades del sector público y sector privado, además, sobre los mecanismos de la participación de los ciudadanos y los regímenes especiales de las entidades locales (Ley N° 27972, 2003).

#### **a) Gobiernos locales**

De acuerdo a la presente ley, los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado, actúan como conexiones directas para la participación vecinal en asuntos públicos, administrando y formalizando los intereses de sus comunidades, además, gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos dentro de su competencia (Ley N° 27972, 2003).

#### **b) Finalidad**

De acuerdo a la presente ley, los gobiernos locales son representantes del vecindario, tienen la finalidad de promover y garantizar que los servicios públicos prestados, dentro de su alcance, sean adecuados y lograr el desarrollo integral, sostenible dentro del área de su competencia (Ley N° 27972, 2003).

#### **c) Administración municipal**

Lo conforman funcionarios y todos los colaboradores que se clasifican jerárquicamente, estos realizan laborales dentro de la institución pública, cada gobierno local tiene la obligación de organizar su administración de acuerdo a las necesidades y el presupuesto que se le asigna. Además, este adopta una estructura gerencial con sujeto a los principios de programación,

dirección, ejecución y control. Se basa en los principios de legalidad, transparencia y busca eficacia y eficiencia (Ley N° 27972, 2003).

#### **d) Tipos de municipalidades**

Según la Ley N° 27972 (2003), se clasifican conforme a la jurisdicción y el régimen especial  
Según su jurisdicción:

- Municipalidad provincial: abarca el territorio provincial y el distrito del cercado.
- Municipalidad distrital: abarca el territorio distrital.
- Municipalidad de centro poblado: su jurisdicción es asignado por el consejo provincial, según al criterio del concejo del distrito al que corresponde.

Se rigen bajo el régimen especial:

Metropolitana de Lima: se rige al régimen especial establecido por la misma ley.

Fronterizas: las que operan en las capitales de sus respectivas provincias y distritos que se ubican en lugares de frontera.

#### **2.3.2 Ley de Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444**

La presente ley consta de normas que rigen la función administrativa del sector público, y se encarga de regular todos los procedimientos administrativos que se desarrollan en las entidades públicas, además incluye los procedimientos especiales.

Esta ley, tiene la finalidad de regular los procedimientos provenientes de naturaleza administrativa que realizan los usuarios ante una entidad de la administración pública, además, define los principios del procedimiento administrativo a fin de garantizar los derechos e intereses de los ciudadanos, se encuentra sujeto al ordenamiento constitucional y jurídico (Ley N° 27444, 2001).

### **2.3.3 Clasificación de personal según la Ley Marco del Empleo - Ley N° 28175**

#### **a) Funcionario público**

El funcionario público es el personal quien realiza funciones de preeminencia política, lo cual se reconoce por la normativa expresa, que representan al estado, desarrollan al Estado o aún sector de la ciudadanía, desarrollan políticas del Estado y dirigen organismos o entidades públicas, pueden ser elegidos democráticamente o por cargo de confianza política, también pueden ser por nombramiento (Ley N° 28175, 2005).

#### **b) Empleado de confianza**

El empleado de confianza es el personal que desempeña cargo de confianza política o técnica diferente del funcionario público, su permanencia se encuentra sujeto al quien lo designa, no debe exceder el 5% de los servidores públicos existentes que hay en cada entidad o a menos que el consejo superior del empleo establezca límites inferiores, en caso del congreso depende de su reglamento que tienen (Ley N° 28175, 2005).

#### **c) Servidor Público**

De acuerdo a la Ley N° 28175 (2005), los servidores públicos se clasifican en 4 tipos las cuales son los siguientes:

- **Directivo superior:** realiza actividades administrativas relacionadas con la gestión de un órgano programa o proyecto, supervisan a los servidores civiles, elaboran políticas de actos administrativos acorde a las políticas públicas de gobierno. Ingresan por méritos y competencias.
- **Ejecutivo:** desempeña funciones administrativas como la toma de decisiones, la certificación oficial, el asesoramiento legal, la supervisión, y todas aquellas tareas que se llevan a cabo garantizando una actuación administrativa objetiva e imparcial.

- Especialista: realiza funciones de ejecución de servicios públicos, no desarrolla labores de alcance administrativa.
- Apoyo: realiza actividades auxiliares de apoyo en una determinada área.

## **2.4 MARCO CONCEPTUAL**

### **a) Compromiso**

Implica una vinculación, una actitud o un comportamiento, en lo cual dicha vinculación lleve a que el individuo se comporte en un sentido de actuación o actitud positiva hacia la empresa u organización en la que se encuentre, es decir, el individuo actúa en beneficio de la entidad (Juaneda & González, 2007).

### **b) Gestión**

La gestión consiste en el manejo, realización de actividades con el propósito de generar resultados que sean oportunos y óptimos, además, se busca que las acciones se logren de la manera más eficiente, es decir con la misma cantidad de recursos previstos (Chiavenato, 2007).

### **c) Organización**

Hace referencia a un sistema de actividades que son plenamente coordinadas y conformadas por dos a más personas, estas actividades son planificadas y dirigidas y persiguen un determinado fin u objetivo. Lo cual implica que existe un objetivo por alcanzar detrás de cada organización (Chiavenato, 2007).

### **d) Administración**

Son acciones y mediante las cuales se logra diseñar y mantener un ambiente para que los colaboradores que realizan actividades y tareas buscar cumplir los objetivos de manera efectiva,

además este concepto involucra elementos fundamentales las cuales son: planeamiento, organización, dirección y control y se aplica a todo tipo de organización (Koontz et al., 2012).

**e) Eficiencia**

La eficiencia hace referencia al hacer las cosas de manera óptima, es decir realizar una tarea o actividad empleando el menor tiempo posible y los mínimos recursos necesarios que son asignados para cumplir las metas de la entidad, la eficiencia va de la mano con la eficacia (Robbins & DeCenzo, 2009).

**f) Eficacia**

La eficacia se define como el cumplimiento de actividades en su totalidad para así conseguir las metas que tiene una entidad, es decir, se trata de hacer las acciones de manera correcta, además la eficacia se ocupa del cumplimiento de los objetivos y metas de una entidad (Robbins & Coulter, 2005).

**g) Procesos administrativos**

Los procesos administrativos se definen como un conjunto de actividades, pasos y etapas coordinadas e interrelacionadas que realiza una entidad, lo cual responde a los objetivos que se pretende alcanzar a mediano y largo plazo, es decir tiene un enfoque amplio que abarca los objetivos institucionales que posee una institución como la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2009).

**h) Procedimientos administrativos**

El procedimiento administrativo consiste en una serie de pasos sucesivos y organizados por un propósito específico de la administración pública, por lo cual el procedimiento administrativo será como una guía a seguir para que la administración pública logre sus objetivos (Ubajoa, 2022).

## **2.5 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

### **2.5.2 Hipótesis específica**

- Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.
- Existe relación significativa entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.
- Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

## **2.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

### **a) Compromiso organizacional**

De acuerdo a Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional se clasifica en tres partes: afectivo, continuo y normativo, las cuales están vinculadas a la organización donde labora un trabajador.

### **b) Gestión administrativa**

Chiavenato (2007) menciona que la gestión administrativa comprende cuatro elementos: planeación, organización, dirección y control. Por otro lado, Louffat (2011) también menciona

que la gestión administrativa está constituida por los siguientes elementos: planeación, organización, dirección y control.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Permanencia en la organización Identificación con la organización	Cuestionario
	Compromiso continuo	Necesidad de trabajar Percepción de alternativas	
	Compromiso normativo	Lealtad de permanencia Conducta y moral	
Gestión administrativa	Planeación	Definición de la misión Formulación de metas Definición de planes Programación de tareas	Cuestionario
		Organización	
	Dirección	Designación de personal Comunicación Motivación Liderazgo Orientación	

---

Control	Definición de estándares
	Monitoreo de desempeño
	Evaluación de desempeño
	Acciones correctivas

---

*Nota.* Elaborado en base a la teoría de Meyer y Allen (1991) y para la gestión administrativa a la teoría de Chiavenato (2007).

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

En el presente capítulo se aborda los métodos realizados para el presente estudio, lo cual se detalla de la siguiente forma:

#### **3.1 ENFOQUE**

El enfoque del presente estudio fue cuantitativo debido a que mediante la recolección de datos se comprobó la hipótesis general y específica en base a los resultados utilizando métodos estadísticos y medición numérica, y a partir de ello se generan conclusiones (Hernández et al., 2014).

#### **3.2 ALCANCE DE INVESTIGACIÓN**

El tipo o alcance de la investigación fue correlacional, porque mediante ello se logró conocer el grado en que se asocian o relacionan las variables planteadas, dentro de un grupo de estudio que se define bajo ciertos criterios (Hernández et al., 2014).

#### **3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de la presente investigación fue no experimental de corte transversal, debido a que no se manipularon las variables deliberadamente o intencionalmente, es decir, se observaron los fenómenos en su forma natural y el recojo de datos fue en un momento único (Hernández et al., 2014).

#### **3.4 ÁMBITO DE ESTUDIO**

Fue la Municipalidad Provincial de San Román, esta institución pública está situada por el sur del Perú, región Puno, distrito de Juliaca con dirección en el jirón Jáuregui N° 321, cercado Juliaca.

## Georreferencia

**Figura 1**

*Georreferencia de la Municipalidad Provincial de San Román*



*Nota:* La georreferencia se obtuvo a través del servicio de GPS de Google Maps, las coordenadas son: -15.493597932598139, -70.13532873676958.

### 3.5 POBLACIÓN

La población de acuerdo a Hernández et al. (2014), hace referencia al conjunto de las personas u objetivos a investigar, en el presente estudio estuvo conformado por 118 trabajadores administrativos de las gerencias de la Municipalidad Provincial de San Román, teniendo en cuenta que son las áreas más involucradas al manejo de los procedimientos administrativos, lo cual se distribuye de la siguiente manera:

**Tabla 2**

*Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román*

Área administrativa	Nº de Trabajadores
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	14
Gerencia de Secretaría General	12
Gerencia de Administración	26
Gerencia de Administración Tributaria	14
Gerencia de Promoción del Desarrollo Económico	10
Gerencia de Servicios Públicos y Medio Ambiente	10

Gerencia de Desarrollo Social	16
Gerencia de Desarrollo Urbano	10
Gerencia de Asesoría Jurídica	7
Total	118

*Nota.* Elaborado en base al “Cuadro de Asignación del Personal” (CAP) de la MPSR-J del año 2023.

La población total según el CAP (2023) es de 453 trabajadores, sin embargo, se seleccionó de 118 trabajadores bajo el criterio de conveniencia, es decir la población seleccionada está vinculada a las actividades administrativas o son las personas más idóneas para aplicar el presente estudio.

### 3.6 MUESTRA

La muestra es un subgrupo representativo del universo de estudio, para este estudio será probabilístico, es decir, todos los elementos de la población de estudio tienen las mismas probabilidades de ser seleccionadas. De tal forma que se aplicó la siguiente fórmula:

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

N = Tamaño de población = 118

P = Probabilidad a favor = 0.5

Q = Probabilidad en contra = 0.5

e = Porcentaje de error = 0.05

Z= Nivel de confianza= 1.96

n = Tamaño de la muestra

reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 118}{0.05^2(118 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 91$$

La muestra según la fórmula aplicada fue de 91 trabajadores administrativos.

### **3.7 RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica de recopilación de datos de cada variable de estudio fue la encuesta, lo cual va dirigido a los colaboradores que laboran en las distintas áreas administrativas de la MPSR-J, adicionalmente se realizó la observación documental.

#### **3.7.2 Instrumento**

Los instrumentos de medición que se emplearon fueron dos cuestionarios estructurados y adaptados para medir las dos variables: para la primera variable se aplicó un cuestionario de compromiso organizacional y para la segunda variable un cuestionario basado en la gestión administrativa, estos contienen sus respectivos ítems con escalamiento tipo Likert y asimismo fueron sometidos a juicio de experto para su confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach y la prueba piloto posteriormente. Adicionalmente se utilizó una guía de revisión para la variable gestión administrativa.

#### **Instrumento 1**

**Tabla 3**

*Ficha técnica de la encuesta de compromiso organizacional*

Denominación	Cuestionario de compromiso organizacional
Autor	Meyer y Allen (1993)
Adaptado por	Adaptado por el investigador
Duración de la prueba	30 minutos
Ámbito de aplicación	Trabajadores administrativos de las diferentes áreas de MPSR-J

El cuestionario consta de	21 ítems	
El cuestionario evalúa	3 dimensiones	
Dimensiones	Escala y valores	
Compromiso afectivo	Totalmente de acuerdo	5
Compromiso continuo	De acuerdo	4
Compromiso normativo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1

*Nota.* Elaboración propia adaptado a Meyer y Allen (1991).

Con respecto al instrumento de compromiso organizacional se utilizó el cuestionario Original de Meyer y Allen (1997) denominado Organizational Commitment Questionarie, el cual fue adaptado por el investigador, consta de 21 ítems, de tres dimensiones, además, se realizó el alfa de Combrach y la validación con 3 expertos quienes dieron la factibilidad de aplicación.

## **Instrumento 2**

### **Tabla 4**

*Ficha técnica de la encuesta de gestión administrativa*

Denominación	Cuestionario de gestión administrativa	
Autor	Quispe (2022)	
Adaptado por	Adaptado por el investigador	
Duración de la prueba	30 minutos	
Ámbito de aplicación	Trabajadores administrativos de las diferentes áreas dentro de la MPSR-J	
El cuestionario consta de	20 ítems	
El cuestionario evalúa	4 dimensiones	
Dimensiones	Escala y valores	
Planeación	Totalmente de acuerdo	5
Organización	De acuerdo	4
Dirección	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3

Control	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1

*Nota.* Elaboración propia adaptado a la teoría de Chiavenato (2007).

Con respecto al instrumento de gestión administrativa se utilizó el cuestionario aplicado por López (2019) y adaptado a la teoría de Chiavenato (2007), de su libro “Teoría de la Administración”, consta de 20 ítems de cuatro dimensiones, para su confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach teniendo un alto valor de confiabilidad y la validación fue con tres expertos quienes dieron la viabilidad para su aplicación.

### 3.7.3 Validez del instrumento

Hace referencia a la pertinencia de un instrumento de medición, para lo que se pretende medir, es decir, la exactitud o eficacia que puede tener un instrumento para lo que se quiere medir.

**Tabla 5**

*Validación de instrumento con expertos*

Experto	Calificación		
	Instrumento 1	Instrumento 2	Sub total
Mg. Jhon Mamani Martinez	88%	88%	88%
Dra. Ingrid Rossana Rodriguez Chokewanca	85%	84%	84.5%
Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas	83%	85%	84%
Total	85.3%	85.7%	85.5

*Nota.* Elaborado en base a los resultados de validación de instrumentos.

Los instrumentos fueron validados por tres expertos, lo cual garantiza que tienen una validez final de 85.5% lo cual se considera aprobado para su ejecución. El primer instrumento es válido con un 85.5% de factibilidad y para el segundo instrumento con un 85.7% de validez respectivamente, en tal razón es viable y puede ser aplicado.

### 3.7.4 Confiabilidad del instrumento

La fiabilidad de un instrumento se relaciona con el nivel en que sus resultados se mantienen consistentes y coherentes cuando se usa repetidamente. En el estudio actual, se evaluó esta confiabilidad mediante el coeficiente de confiabilidad.

Escala de confiabilidad según Ñaupas et al., (2018)

Menor a 0.53	:	Confiabilidad nula
Entre 0.54 - 0.59	:	Confiabilidad baja
Entre 0.60 - 0.65	:	Fiabilidad aceptable
Entre 0.66 - 0.71	:	Fiabilidad alta
Entre 0.72 - 0.99	:	Fiabilidad excelente
Igual a 1.00	:	Fiabilidad perfecta

**Tabla 6**

*Coefficiente de confiabilidad de instrumento para la variable 1*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Compromiso organizacional	0.846	21
Afectivo	0.838	7
Continuo	0.764	8
Normativo	0.831	6

*Nota.* Elaborado de acuerdo a los datos del resultado del programa SPSS.

El coeficiente de confiabilidad hallado para la variable 1, es de 0,846 entonces se afirma que tiene un excelente coeficiente de fiabilidad.

**Tabla 7***Coefficiente de confiabilidad de instrumento para la variable 2*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión administrativa	.946	21
Planeamiento	.829	5
Organización	.836	5
Dirección	.877	6
Control	.833	4

*Nota.* Elaborado de acuerdo a los datos del resultado del programa SPSS.

El coeficiente de confiabilidad hallado para la variable es de 0.946 por lo tanto, se afirma que tiene una excelente fiabilidad.

### 3.8 Análisis de datos

Los datos recabados respecto al compromiso organizacional y la gestión administrativa fueron analizados procesados mediante softwares estadísticos: un procesador de hojas de cálculo, para organizar los datos de las encuestas realizadas y generar tablas y gráficos estadísticos, y un software de análisis estadístico para el procesamiento y sistematización de los datos.

Para la comprobación e hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Pearson lo cual se determinó mediante la prueba de normalidad, lo cual permitió medir el grado de relación entre las variables de estudio.

**Tabla 8***Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

Compromiso organizacional	.077	91	.200*	.984	91	.347
Gestión administrativa	.056	91	.200*	.986	91	.460

*Nota.* Elaborado de acuerdo a los resultados del programa SPSS.

Como el valor de la prueba de normalidad para la variable compromiso organizacional y gestión administrativa tienen una significancia de  $P = 0.200$  lo cual es mayor a 0.05, para ambos casos, entonces los datos tienen una distribución normal, por ende, se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson.

### **Tabla 9**

#### *Escala de correlación de Pearson*

Grado de correlación	Escala
Correlación inversa extremadamente fuerte	- 0.90
Correlación inversa fuerte	- 0.75
Correlación inversa moderada	- 0.50
Correlación inversa débil	- 0.25
Correlación inversa extremadamente débil	- 0.10
Correlación inexistente	0.00
Correlación directa muy débil	+ 0.10
Correlación directa débil	+ 0.25
Correlación directa moderada	+ 0.50
Correlación directa fuerte	+ 0.75
Correlación directa extremadamente fuerte	+ 0.90

*Nota.* Elaborada según Hernández et al. (2014).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 RESULTADOS

##### 4.1.1 Resultados descriptivos

Nivel de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos encuestados en la MPRS-J

**Tabla 10**

*Nivel de compromiso organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	5.5%
Regular	70	76.9%
Alto	16	17.6%
Total	91	100%

*Nota.* Elaborado según la información recopilada a partir de la encuesta realizada.

Según la tabla 10, se aprecia que del 100% de los encuestados, un 76.9% indica que tiene un nivel regular de compromiso organizacional, es decir, se sienten moderadamente comprometidos con su trabajo y por ende muestran un nivel intermedio de dedicación y lealtad hacia la entidad, seguido del 17.6% indican que tienen un nivel alto de compromiso organizacional, es decir, se sienten altamente involucrados con su trabajo y con la entidad, por lo tanto, muestran un fuerte sentido de lealtad y entusiasmo, lo cual es un activo valioso para la institución y finalmente un 5.5% indican que poseen un nivel bajo de compromiso organizacional, lo cual implica que no están comprometidos laboralmente, por lo tanto, no se involucran con entusiasmo e iniciativa propia a sus actividades laborales y muestran actitudes de desvinculación con la entidad. Por ello, hay una gran labor en mejorar y fortalecer el compromiso laboral en la entidad pública, ya que al respecto, Robbins y Judge (2009)

mencionan que un trabajador comprometido tiene actitudes positivas y se siente identificado con la entidad u organización en la que labora.

**Tabla 11**

*Tabla de contingencia del nivel de compromiso organizacional según el sexo*

	Nivel de compromiso organizacional			Total	
	Bajo	Regular	Alto		
Sexo					
	Masculino	3.3% (3)	30.8% (28)	11% (10)	45.1% (41)
	Femenino	2.2% (2)	46.2% (42)	6.6% (6)	54.9% (50)
	Total	5.5% (5)	76.9% (70)	17.6% (16)	100% (91)

*Nota.* Elaborado según la información recopilada a partir de la encuesta realizada.

Según la tabla 11, se aprecia que del 100% de los encuestados, un 45.1% son del sexo masculino y el 54.9% pertenecen al sexo femenino, de los cuales el 46% de trabajadores del sexo femenino indican que poseen un nivel regular en cuanto al compromiso organizacional, es decir están medianamente comprometidos con la entidad, seguidamente un 30.8% del sexo masculino indican que tienen un nivel regular de compromiso organizacional, mientras que solo un 6.6% del sexo femenino indican que tienen un compromiso alto, además, un 11% de trabajadores encuestados del sexo masculino tienen un compromiso alto, en síntesis se puede observar que el nivel regular es el prevalente entre ambos sexos . No obstante, los trabajadores del sexo masculino tienen un compromiso alto en mayor proporción que el sexo femenino respectivamente.

**Tabla 12**

*Tabla de contingencia del nivel de compromiso organizacional según áreas laborales*

Área	Nivel de compromiso organizacional			Total
	Bajo	Regular	Alto	
Gerencia de Administración	1.1%	6.6%	1.1%	8.8%

Gerencia de Administración Tributaria	-	2.2%	3.3%	5.5%
Gerencia de Asesoría Jurídica	-	5.5%	2.2%	7.7%
Gerencia de Desarrollo Económico	-	1.1	1.1%	2.2%
Gerencia de Desarrollo Social	-	6.6%	2.2%	8.8%
Gerencia de Desarrollo Urbano	-	9.9%	1.1%	11%
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	1.1%	7.7%	-	8.8%
Gerencia de Secretaría General	2.2%	3.3%	-	5.5%
Subgerencia de Contabilidad	-	6.6%	1.1%	7.7%
Subgerencia de Educación Cultura Deporte y Recreación	-	1.1%	1.1%	2.2%
Subgerencia de Fomento a la Inversión Privada L.	1.1%	1.1%	-	2.2%
Subgerencia de Gestión Ambiental	-	3.3%	-	3.3%
Subgerencia de Logística	-	3.3%	1.1%	4.4%
Subgerencia de Recursos Humanos	-	8.8%	1.1%	9.9%
Subgerencia de Tesorería	-	5.5%	-	5.5%

Sugerencia de Autorizaciones Urbanas	-	4.4%	2.2%	6.6%
Total	5.5%	76.9%	17.6%	100%

*Nota.* Elaborado según la información recopilada a partir de la encuesta realizada.

Según la tabla 12, se puede observar que del 100% de las áreas encuestadas el 76.9% de trabajadores de todas las áreas indica que tiene un compromiso regular siendo este el prevalente en todas las áreas encuestadas, es decir una gran mayoría de colaboradores de las distintas áreas están medianamente involucrados con su trabajo y con la entidad. Además, se puede observar que los trabajadores de la gerencia de administración tributaria tienen mayor porcentaje en cuanto al nivel alto (3.3%) respecto al compromiso organizacional, mientras que la gerencia de secretaria general son los que presentan mayor porcentaje en cuanto al nivel bajo (2.2%) respecto al compromiso laboral.

**Tabla 13**

*Tabla de contingencia del nivel de compromiso organizacional según edades*

		Nivel de compromiso organizacional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
	21 a 35 años	1.1% (1)	36.3% (33)	8.8% (8)	46.2% (42)
Edad	36 a 46 años	3.3% (3)	24.2% (22)	5.5% (5)	33% (30)
	47 a más	1.1% (1)	16.5% (15)	3.3% (3)	20.9% (19)
	Total	5.5% (5)	76.9% (70)	17.6% (16)	100% (91)

*Nota.* Elaborado según la información recopilada a partir de la encuesta realizada.

Según la tabla 13, se puede observar que del 100% de encuestados un 46.2% de trabajadores tienen entre 21 a 35 años, de los cuales 33 trabajadores tienen un compromiso regular, 8 trabajadores indican que tienen un compromiso alto y solo un trabajador tiene compromiso bajo, seguidamente un 33% tienen entre 26 a 46 años, de los cuales 22 trabajadores indican que tienen

un compromiso regular, 5 trabajadores indican que tienen un compromiso alto y solo un trabajador tiene compromiso bajo, finalmente un 20.9% de trabajadores tienen 47 años a más, de los cuales 15 trabajadores tienen compromiso regular, 3 trabajadores tienen compromiso alto y solo un trabajador tiene compromiso bajo, es síntesis, los trabajadores que se sienten más comprometidos son los que tienen 21 a 35 años respectivamente, es decir, los trabajadores que son jóvenes tienden a involucrarse y comprometerse con la entidad en mayor proporción que los trabajadores mayores.

Nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román desde la perspectiva de los trabajadores

**Tabla 14**

*Nivel de gestión administrativa según los trabajadores de la MPSR-J*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	8.8%
Regular	52	57.1%
Alto	31	34.1%
Total	91	100.0%

*Nota.* Elaborado según la información recopilada a partir de la encuesta realizada.

Según la tabla 14, se aprecia que del 100% de los encuestados, un 57.1% indica que la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román es regular, es decir, los procedimientos de planificación, organización, dirección y control no son excelentes ni deficientes, pero si deben mejorarse eventualmente, seguido del 34.1% indican que tiene un nivel alto, es decir, la gestión administrativa es óptima y competente en el manejo de las funciones y actividades administrativas y finalmente un 8.8% indica que la gestión administrativa presenta un nivel bajo, lo cual quiere decir que existen debilidades e incompetencias en el manejo de los procedimientos administrativos lo cual puede afectar negativamente en las actividades y metas institucionales que tiene la Municipalidad Provincial de San Román. Al respecto, se puede corroborar que, a través del Portal de Transparencia Estándar, los documentos de gestión no están implementados ni optimizadas en su totalidad,

tampoco se puede ver actividades de desarrollo profesional registradas en donde se realice capacitaciones específicas para los colaboradores, así mismo no figuran, en su totalidad, los informes de medidas correctivas realizadas.

**Tabla 15**

*Tabla de contingencia del nivel de gestión administrativa según los trabajadores del sexo masculino y femenino*

		Nivel de gestión administrativa			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Sexo	Masculino	5.5% (5)	25.3% (23)	14.3% (13)	45.1% (41)
	Femenino	3.3% (3)	31.9% (29)	19.8% (18)	54.9% (50)
	Total	8.8% (8)	57.1% (52)	34.1% (31)	100% (91)

*Nota.* Elaborado según la información recopilada a partir de la encuesta realizada.

Según la tabla 15, se aprecia que del 100% de trabajadores encuestados un 45.1% son del sexo masculino y el 54.9% pertenecen al sexo femenino, de los cuales 23 trabajadores del sexo masculino indican que la gestión administrativa en la municipalidad es regular; 13 trabajadores indican que la gestión administrativa es buena y 5 trabajadores indican que la gestión administrativa en la municipalidad es mala, respecto al sexo femenino 29 trabajadores indican que la gestión administrativa en la municipalidad es regular; 18 trabajadores indican que la gestión administrativa es buena y finalmente 3 trabajadores del sexo femenino indican que la gestión administrativa de la entidad es mala.

**Tabla 16**

*Tabla de contingencia del nivel de gestión administrativa en la MPSR-J según áreas laborales*

		Nivel de gestión administrativa			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Área	Gerencia de Administración	-	5.5%	3.3%	8.8%
	Tributaria	-	2.2%	3.3%	5.5%

Gerencia de Asesoría Jurídica	1.1%	4.4%	2.2%	7.7%
Gerencia de Desarrollo Económico	-	1.1%	1.1%	2.2%
Gerencia de Desarrollo Social	1.1%	6.6%	1.1%	8.8%
Gerencia de Desarrollo Urbano	1.1%	7.7%	2.2%	11%
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	2.2%	3.3%	3.3%	8.8%
Gerencia de Secretaría General	1.1%	2.2%	2.2%	5.5%
Subgerencia de Contabilidad	-	3.3%	4.4%	7.7%
Subgerencia de Educación Cultura Deporte y R.	1.1%	-	1.1%	2.2%
Subgerencia de Fomento a la Inversión Privada y L.	1.1%	-	1.1%	2.2%
Subgerencia de Gestión Ambiental	-	2.2%	1.1%	3.3%
Subgerencia de Logística	-	3.3%	1.1%	4.4%
Subgerencia de Recursos Humanos	-	8.8%	1.1%	9.9%
Subgerencia de Tesorería	-	4.4%	1.1%	5.5%
Sugerencia de Autorizaciones Urbanas	-	2.2%	4.4%	6.6%
<b>Total</b>	<b>8.8%</b>	<b>57.1%</b>	<b>34.1%</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaborado según la información recopilada a partir de la encuesta realizada.

Según la tabla 16, se aprecia que del 100% de áreas encuestadas, un 57% de trabajadores indican que la gestión administrativa que realiza la MPSR-J es regular, siendo este el nivel prevalente

en toda la entidad, es decir las actividades administrativas no son óptimas ni muy malas, de lo cual, en el área de Recursos Humanos es donde predomina esta afirmación, seguidamente un 34% del total de áreas encuestadas indican que la gestión administrativa en la municipalidad es buena, es decir, las actividades administrativas se llevan de manera eficaz y eficiente, esta afirmación predomina en la Subgerencia de Contabilidad y Subgerencia de Autorizaciones Urbanas, finalmente un 8.8% del total de áreas encuestadas indican que la gestión administrativa en la municipalidad es mala, de lo cual, en el área de planeamiento y presupuesto es donde predomina esta afirmación, es decir, los procedimientos administrativos llevadas a cabo no son los adecuados.

**Tabla 17**

*Tabla de contingencia del nivel de gestión administrativa en la MPSR-J según edad*

		Nivel de gestión administrativa			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Edad	21 a 35 años	1.1% (1)	23.1% (21)	22% (20)	46.2% (42)
	36 a 46 años	2.2% (2)	20.9% (19)	9.9% (9)	33% (30)
	47 a más	5.5% (5)	13.2% (12)	2.2% (2)	20.9% (19)
Total		8.8% (8)	57.1% (52)	34.1% (31)	100% (91)

*Nota.* Elaborado según la información recopilada a partir de la encuesta realizada.

Según la tabla 17, se observa que del 100% de encuestados un 46.2% tienen 21 a 35 años de los cuales 21 trabajadores indican que la gestión administrativa es regular, 20 trabajadores indican que la gestión administrativa es buena y sólo un 1 trabajador indica que la gestión administrativa en la municipalidad es mala; seguidamente un 33% de trabajadores encuestados tienen entre 36 a 46 años de los cuales 19 trabajadores indican que la gestión administrativa es regular, 9 trabajadores indican que la gestión administrativa es buena y sólo 1 trabajador indica que la gestión administrativa es mala. Finalmente, un 20.9% de trabajadores encuestados tienen 47 años a más, de los cuales 12 trabajadores indican que la gestión administrativa es regular, 5 trabajadores indican que la gestión administrativa es mala y solo 2 trabajadores indican que la gestión administrativa en la MPSR-J es adecuada.

## 4.1.2 Resultados inferenciales

### 4.1.2.1 Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

**H0:** No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

**Ha:** Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

**Tabla 18**

*Correlación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa*

		Compromiso organizacional	Gestión administrativa
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	1	,571**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	91	91
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,571**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	91	91

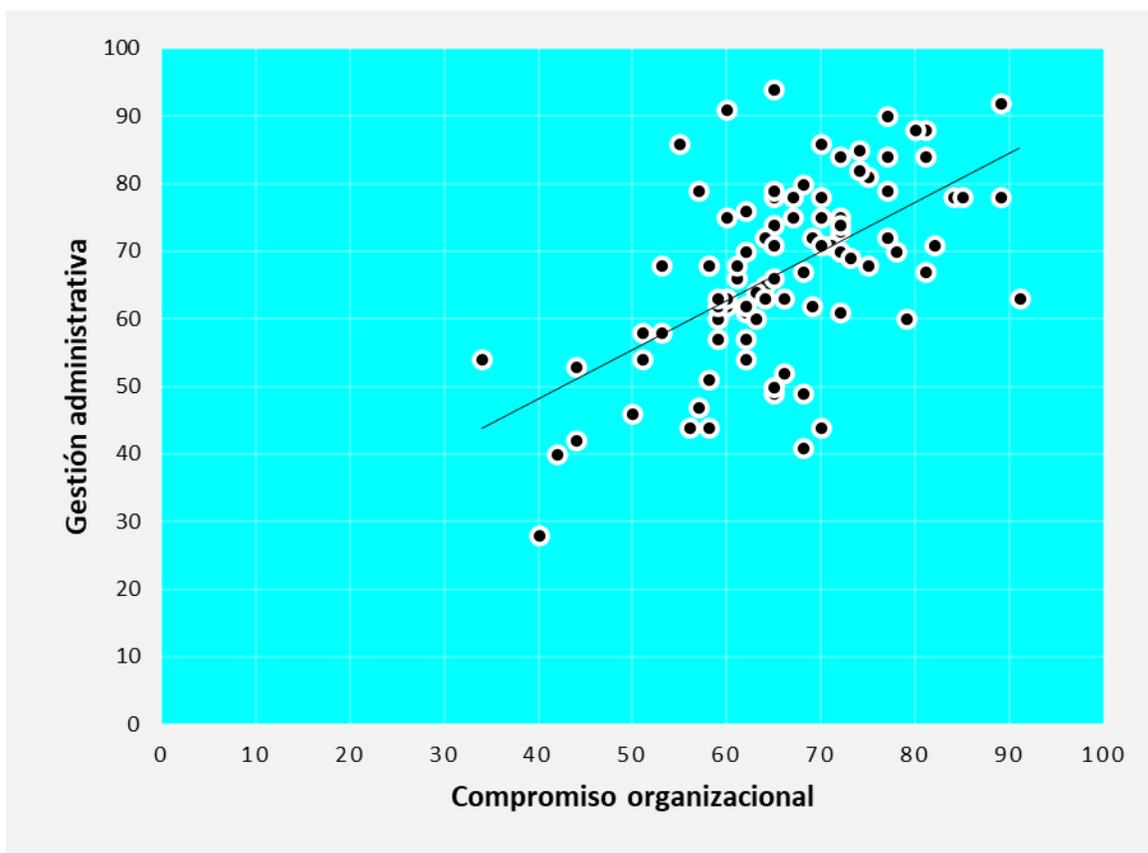
*Nota.* Desarrollado a partir de la correlación generada por el software SPSS.

Como  $p = 0.000$  es menor que 0.05, en tal caso se acepta la  $H_a$ , lo cual indica que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román con un coeficiente de Pearson de 0,571, lo cual afirma la existencia de una correlación positiva moderada. En síntesis, el grado de involucramiento del trabajador con su labor, desempeña un papel sumamente importante en la consecución de los objetivos de la municipalidad, este vínculo se refleja a través de un grado de participación activa e intensa, además se siente identificado no solo con su trabajo sino con

toda la entidad. En ese sentido se establece una estrecha relación entre el trabajador comprometido y las acciones administrativas de la entidad tales como son la planificación estratégica, la organización efectiva de los recursos, la dirección eficiente de los equipos de trabajo y control oportuno de las actividades realizadas. El compromiso de los trabajadores con la entidad es un recurso sumamente importante, ya que Hellriegel y Slocum (2005), mencionan que un trabajador comprometido tiene actitud de apoyo y aceptación hacia los objetivos y valores de la entidad donde labora, está dispuesto a esforzarse y dar todo de él para el beneficio de la entidad, además tiene un fuerte deseo quedarse en la institución.

**Figura 2**

*Correlación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa*



Según la figura 2, se observa que a mayor compromiso organizacional mejor será la gestión administrativa; y si hay un menor compromiso organizacional, entonces menor será el nivel de la gestión administrativa en la MPSR-J.

### Hipótesis específica 1

**H0:** No existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

**Ha:** Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

**Tabla 19**

*Correlación entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa*

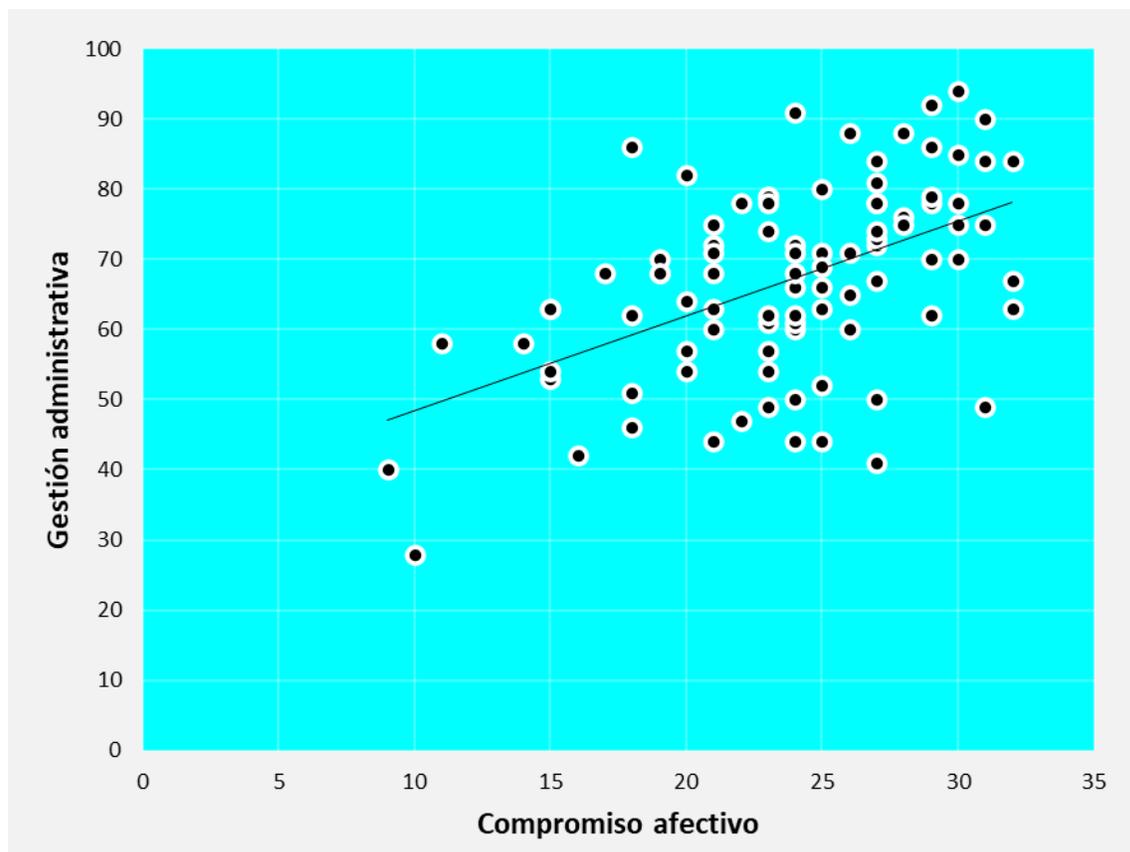
		Compromiso afectivo	Gestión administrativa
Compromiso afectivo	Correlación de Pearson	1	,469**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	91	91
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,469**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	91	91

*Nota.* Desarrollado a partir de la correlación generada por el software SPSS.

Como  $p = 0.000$  es menor que 0.05, en tal caso se acepta la  $H_a$ , lo cual indica que existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román con un coeficiente de Pearson igual a 0,469, esto indica que existe una correlación positiva moderada. En síntesis, al apego emocional, la identidad y la participación de un trabajador dentro de la entidad donde labora está asociado relativamente con la gestión administrativa lo cual consiste en un modelo estratégico que proporciona normas, toma de decisiones oportunas, valores y mecanismos necesarios para el funcionamiento de una entidad. Al respecto Meyer y Allen (1997) indican que un colaborador con un fuerte compromiso afectivo siente un vínculo emocional con la organización, en consecuencia, tendrá una mayor motivación o deseo de contribuir significativamente a la organización.

**Figura 3**

*Correlación entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa*



Según la figura 3, se observa que a mayor compromiso afectivo mejor será la gestión administrativa; y si hay un menor compromiso afectivo, entonces menor será el nivel de la gestión administrativa en la MPSR-J.

### **Hipótesis específica 2**

**H0:** No existe relación significativa entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

**Ha:** Existe relación significativa entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

**Tabla 20***Correlación entre el compromiso continuo y la gestión administrativa*

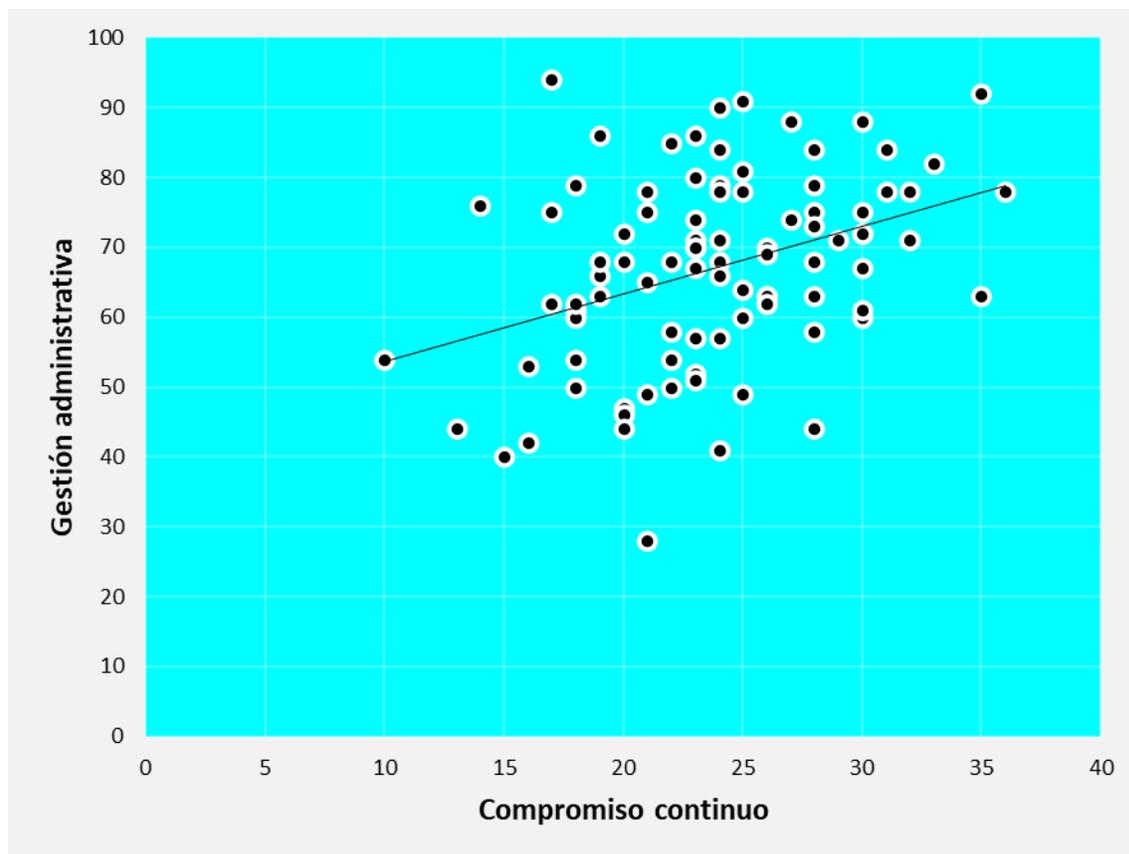
		Compromiso continuo	Gestión administrativa
Compromiso continuo	Correlación de	1	,366*
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		.000
	N	91	91
Gestión administrativa	Correlación de	,366*	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	91	91

*Nota.* Elaborado en base a la correlación obtenida en el programa SPSS.

Como  $p = 0.000$  es menor que 0.05, en tal caso se acepta la  $H_a$ , lo cual indica que existe relación significativa entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román con un coeficiente de Pearson igual a 0,366, lo cual indica que existe una correlación positiva baja. En síntesis, la conciencia de los costos asociados (financieros, psicológicos y físicos) que puede generar un trabajador al abandonar o dejar la institución u organización, está relativamente asociado con la gestión administrativa, lo cual implica la administración de los procesos de planificación, organización, dirección y control. Al respecto, Meyer y Allen (1997) mencionan que un trabajador que posee mayor nivel de compromiso de continuidad permanece o se compromete con la entidad por los costos asociados que generaría al dejar una entidad, es decir un empleado que tiene un fuerte compromiso de continuidad es porque su permanencia en la entidad es muy necesaria para él, ya que de ello depende su solvencia económica.

**Figura 4**

*Correlación entre el compromiso continuo y la gestión administrativa*



Según la figura 4, se observa que a mayor compromiso continuo mejor será la gestión administrativa; y si hay un menor compromiso continuo, entonces menor será el nivel de la gestión administrativa en la MPSR-J.

### **Hipótesis específica 3**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

**Tabla 21***Correlación entre el compromiso normativo y la gestión administrativa*

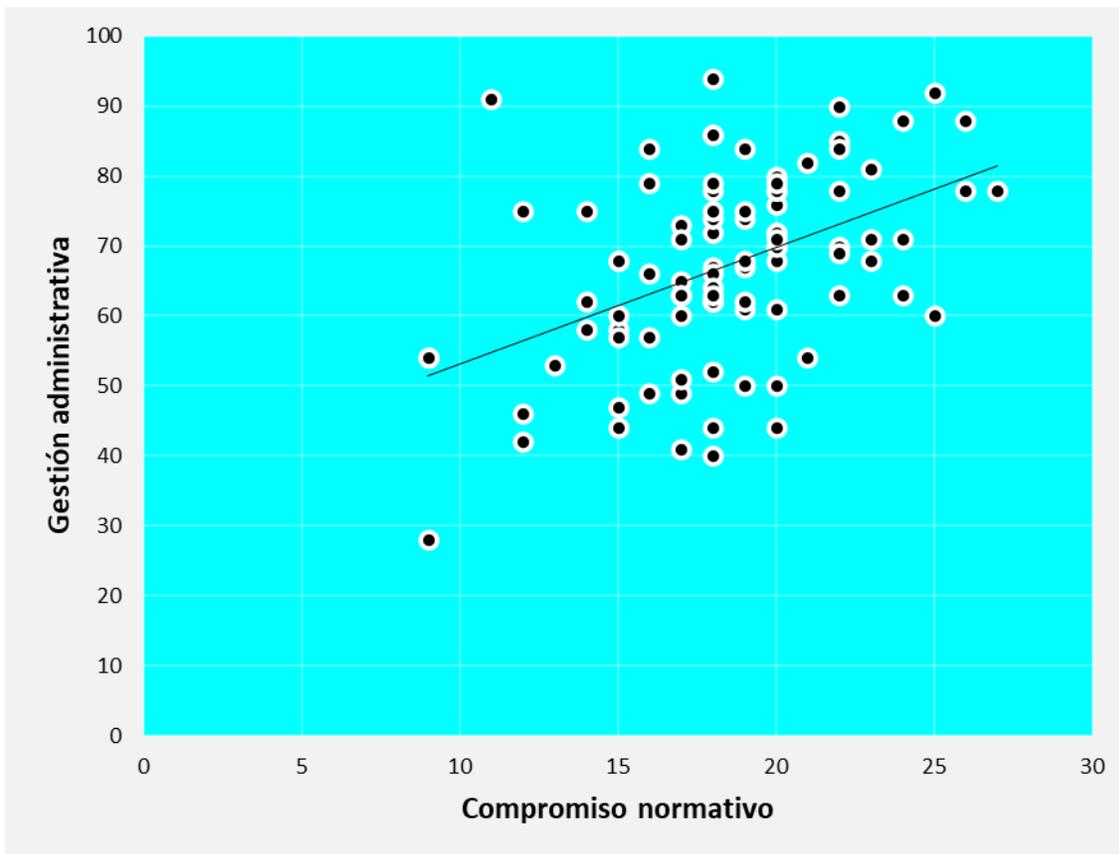
		Compromiso normativo	Gestión administrativa
Compromiso normativo	Correlación de	1	,267*
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		.010
	N	91	91
Gestión administrativa	Correlación de	,267*	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	.010	
	N	91	91

*Nota.* Elaborado en base a la correlación obtenida en el programa SPSS.

Como  $p = 0.010$  es menor que  $0.05$ , en tal caso se acepta la  $H_a$ , lo cual indica que existe relación significativa entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román con un coeficiente de Pearson igual a  $0.267$ , lo cual indica que existe una correlación positiva baja. En síntesis, el grado en que un trabajador sienta una obligación moral de permanecer dentro de la entidad, está relativamente asociado con las actividades y operaciones internas de una entidad que conducen el funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos institucionales. También este tipo de compromiso se refiere al grado en que el individuo sienta una obligación moral de permanecer dentro de la organización, es decir, la conciencia moral de uno mismo, de contribuir laboralmente con la institución. Por ejemplo, un trabajador que dirige actividades y tareas directivas siente que si él abandona su trabajo dejaría en declive a la entidad, es por ello que no puede abandonar o renunciar el puesto laboral que mantiene este trabajador con este tipo de compromiso (Robbins & Judge, 2009).

**Figura 5**

*Correlación entre el compromiso normativo y la gestión administrativa*



Según la figura 5, se observa que a mayor compromiso normativo mejor será la gestión administrativa; y si hay un menor compromiso normativo, entonces menor será el nivel de la gestión administrativa en la MPSR-J.

## 4.2 DISCUSIÓN

### a) Discusión objetivo general

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, según a los resultados obtenidos logró evidenciarse que existe una correlación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.571 lo cual indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables mencionadas, este resultado se corrobora con Curasma (2017), en su trabajo de investigación obtuvo que el compromiso organizacional y el desarrollo organizacional están relacionados significativamente con un valor  $P = 0,000$  y el Rho de Spearman de 0,895 concluyendo que existe una relación positiva alta entre el compromiso organizacional y el desarrollo institucional del gobierno regional de Huancavelica. Se deduce que en ambas investigaciones tienen resultados similares, no obstante, que en este último se trabajó con la variable desarrollo organizacional, esta última variable mencionada está vinculada a la mejora de la gestión administrativa de una organización. Así mismo, Serrano (2020) en su investigación concluyó que existe relación entre el compromiso organizacional y el desarrollo institucional con un valor de 0.000 y el Rho de Spearman de 0,794. Por otro lado Sanchez (2020), en su investigación determinó que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo con un valor de  $p = 0,000$  y Rho de Spearman de 0,467, estos resultados son iguales a los del presente estudio en cuanto a la variable gestión administrativa. Además, Pari (2023) en su investigación concluyó que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional con un valor de Pearson de 0.485 lo cual indica que existe correlación entre las variables mencionadas, estos resultados son similares al presente estudio, a diferencia de que esta última se trabajó con la variable gestión del talento humano, pero cabe mencionar está el manejo del talento humano forma parte de la gestión administrativa, por ende hay una estrecha relación los trabajos mencionados. Sin embargo, Zavala y Córdova (2020) en su investigación, concluyen que no existe relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional debido a que el valor de  $p = 0.801$  y la prueba de Tau - b Kendall de 0.036 por lo tanto se acepta

H0 y se deduce que no hay ningún tipo de relación entre las variables, estos resultados son contradictorios a los hallados en el presente estudio, cabe mencionar que en este último se trabajó con la variable desempeño laboral y además, se utilizó un distinto procedimiento en la aplicación y análisis de datos. Por su parte Mera y Zambrano (2021), en su trabajo de investigación concluyen que el compromiso organizacional y la motivación laboral están relacionados positivamente, a su vez, los colaboradores motivados tienen mejor productividad y se identifican con la institución. De acuerdo a los trabajos mencionados se puede deducir que el compromiso organizacional es fundamental en una entidad ya que Hellriegel y Slocum (2005), mencionan que un colaborador comprometido tiene un enfoque en los objetivos, valores y está dispuesto a esforzarse y dar todo de él para el beneficio de la entidad.

#### **b)      Discusión objetivo específico 1**

El objetivo específico 1 propuesto fue identificar la relación entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, según los resultados se encontró una relación significativa entre el compromiso afectivo con un valor de  $p = 0.000$  y el coeficiente de Pearson de 0.437, lo cual se corrobora con la investigación de Serrano (2020), donde concluye que la dimensión compromiso afectivo y el desarrollo institucional están relacionados positivamente, donde el valor de  $p = 0.000$  y el Rho de Spearman es igual a 0.844, lo cual representa una correlación alta, estos hallazgos encontrados son similares, de la misma forma Curasma (2017) en su trabajo de investigación concluye que el compromiso afectivo y el desarrollo organizacional están relacionados positivamente, el valor de  $p = 0.000$  y el Rho de Spearman es igual a 0.895, lo cual representa una correlación fuerte y positiva, Por otro lado Ramírez y Mapén (2019), en su investigación concluyó que la dimensión prevalente en los servidores públicos es el compromiso afectivo, es decir los trabajadores se sienten parte de la entidad y tienen un mayor apego emocional a diferencia de las dimensiones de continuo y normativo. Asimismo, Cedano (2021) en su trabajo de investigación, como resultado concluye que el 59.4% de los colaboradores de la Municipalidad de Julcán tienen un nivel bajo de compromiso afectivo, para ello los trabajadores deben mejorar su vínculo emocional e involucramiento hacia la institución. El compromiso afectivo es netamente un factor psicológico, es decir un trabajador que posee un fuerte

compromiso afectivo tendrá un impacto positivo no solo con su labor sino a nivel de toda la entidad, así lo mencionan Robbins y Judge (2009), los empleados que se caracterizan por este tipo de compromiso están orgullosos de formar parte de la organización, incluso ven los problemas de la entidad como si fuesen suyos, además desempeñan actividades que se orientan a su vocación.

### **c)      Discusión objetivo específico 2**

El objetivo específico propuesto de la presente investigación fue establecer la relación entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, según los resultados recabados se encontró una relación significativa entre el compromiso afectivo con un valor de  $p = 0.000$  y el coeficiente de Pearson de 0.437, estos resultados se corroboran con el estudio de Curasma (2017) en su trabajo de investigación concluyó que existe una relación significativa entre el compromiso continuo y el desarrollo organizacional, con un valor de  $p = 0.000$  y el Rho de Spearman de 0.845, aduciendo que estos resultados son similares. Asimismo, Serrano (2020) en su trabajo de investigación encontró una correlación entre el compromiso continuo y el desarrollo institucional, con un valor de  $p = 0.000$  y el Rho de Spearman de 0.662. lo cual se considera una relación positiva moderada. Lo cual indica que a mayor compromiso continuo habrá mejoras en el desarrollo institucional. Por otro lado, Ramírez y Mapén (2019), concluyeron su trabajo de investigación respecto al compromiso organizacional de los servidores públicos, en donde se halló que la dimensión más baja es el compromiso continuo, debido que su permanencia no es suficientemente por conseguir mejores oportunidades de remuneración, al igual que Pari (2023), en su estudio concluyó que un 47.6% de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cabanillas tienen un nivel bajo de compromiso continuo. Entonces se puede deducir que estos colaboradores no tienen una estabilidad laboral o son contratados a tiempo determinado, ya que al respecto Meyer y Allen (1991), en su teoría del compromiso organizacional indican que tener compromiso continuo recae en la conciencia de los costos asociados (financieros, psicológicos y físicos) que un empleado puede generar al abandonar o dejar la institución u organización donde labora, en otras palabras, el colaborador tiene un alto compromiso de continuidad porque su permanencia necesaria. Por una parte, este tipo de compromiso contribuye a que haya menos

rotación del personal y ausentismo, pero no siempre suele estar relacionado positivamente con el desempeño del colaborador dentro de la entidad.

#### **d) Discusión objetivo específico 3**

El objetivo específico propuesto de la presente investigación fue describir la relación entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, según a los resultados hallados se encontró una relación significativa entre el compromiso afectivo con un valor de  $p = 0.000$  y el coeficiente de Pearson de 0.437, estos resultados se corroboran con el trabajo de Curasma (2017) en su investigación, como resultado obtuvo que el compromiso normativo y el desarrollo organizacional en el área de recursos humanos del gobierno regional de Huancavelica están relacionados positivamente con un valor  $P = 0,000$  y el Rho de Spearman es 0,778, estos hallazgos son similares a la presente investigación, a diferencia de que en esta última se trabajó con la variable desarrollo organizacional, sin embargo, Serrano (2020) en su investigación concluyó que no existe relación entre el compromiso normativo y el desarrollo institucional en la Municipalidad Provincial de Huanta donde  $p = 0.141$  y el Rho de Spearman es 0.149, aceptando la  $H_0$  y afirmando que la lealtad y la obligación moral no está vinculado al desarrollo de la institución, cabe mencionar que este resultado obtenido es contradictorio con el presente estudio. Por otro lado, Cedano (2021) en su trabajo de investigación concluyó que en la Municipalidad Distrital de Julcán los trabajadores tienen un nivel alto de compromiso normativo es decir que se siente moralmente involucrados en la entidad, sin embargo, los mismos trabajadores indican que es necesario mejorar la productividad y rendimiento en las actividades que realizan. Teniendo en cuenta que el resultado de la presente investigación donde se afirma que el compromiso normativo presenta niveles regulares, lo cual debe ser mejorado ya que este tipo de compromiso es uno de los más importantes para los colaboradores de las municipalidades y de toda organización, porque tiene un impacto positivo en el cumplimiento de la normativa, ética profesional, legitimidad, mejora continua entre otros, esto se corrobora con lo que menciona Meyer y Allen (1991), que un trabajador con un fuerte compromiso normativo mantiene ideas de que es lo correcto y moral para la entidad y actúa en virtud a ello.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Se concluye que hay una relación positiva entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, sustentada con una correlación de Pearson de 0.571, lo que implica que existe un vínculo moderado entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa, lo cual significa que el grado de involucramiento y vínculo laboral que tiene un trabajador hacia la institución está asociado moderadamente a las actividades administrativas que se realizan dentro de una entidad pública, además, se determinó que un 76% de trabajadores poseen un nivel regular respecto al compromiso organizacional, aduciendo que la gran mayoría de colaboradores no están fuertemente comprometidos laboralmente, siendo este la prevalente, por otro lado, un 57% de los trabajadores señalan que la gestión administrativa es regular en la Municipalidad Provincial de San Román, lo cual afirma, que no es óptima ni deficiente y necesita ser mejorada, por ende, se deben cumplir los estándares establecidos que contempla la normativa vigente.

**SEGUNDO:** Se concluye que hay una relación positiva entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, sustentada con una correlación de Pearson de 0.469, esto indica que existe una conexión moderada entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa, lo cual significa que a medida que un trabajador sienta un apego emocional hacia la entidad, además se sienta orgulloso de pertenecer a dicha institución y se identifica laboralmente con la misma, lo cual está relacionado moderadamente con las actividades administrativas que se realizan dentro de la municipalidad, por ende, un trabajador que tenga un fuerte compromiso afectivo tendrá actitudes positivas y estará enfocado en cumplir con su trabajo y contribuir con la entidad de manera eficiente.

**TERCERO:** Se concluye que hay una relación positiva entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, sustentada con una correlación de Pearson de 0.366, esto indica que hay una mínima conexión entre el compromiso continuo y la gestión administrativa, lo cual significa que los costos asociados como financieros, psicológicos y físicos que un trabajador puede generar al

abandonar o dejar la institución u organización donde labora, está relacionada mínimamente con la gestión administrativa, por ende, este tipo de compromiso evita la rotación del personal y el ausentismo, pero en algunas ocasiones, contribuye mínimamente en el desempeño de actividades.

**CUARTO:** Se concluye que hay una relación positiva entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, sustentada con una correlación de Pearson de 0.267, esto implica que existe una asociatividad positiva baja, lo cual significa que cuando un trabajador siente una obligación moral de permanecer dentro de la municipalidad, por los valores éticos y morales que viene de la conciencia, está relacionado mínimamente con el manejo de las actividades y funciones dentro de la entidad, ya que el principal motivo del servidor es contribuir por medio de su labor con la entidad teniendo en cuenta los valores éticos y la conciencia que tiene cada colaborador.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Al titular de entidad y a todos los trabajadores que desempeñan en las distintas áreas de la Municipalidad Provincial de San Román, realizar una gestión administrativa eficiente optimizando los procedimientos y actividades realizadas, además se debe fortalecer la modernización y digitalización de los procedimientos, como la simplificación de trámites, actualización de los documentos de gestión, mejorar la transparencia, evaluaciones de desempeño y retroalimentación de actividades para los trabajadores, a su vez promover una cultura organizacional que valore y promueva el compromiso de los servidores con la entidad, por último, se recomienda tomar en cuenta el plan de mejora propuesta y llevar a cabo su respectiva ejecución.

**SEGUNDO:** Al gerente de la unidad orgánica de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de San Román, incorporar un plan de bienestar y gestión del personal que incluya actividades recreativas, charlas inductivas para mejorar el sentido de pertenencia y vínculo emocional del trabajador hacia la entidad. Además, lograr que estas actividades sean fortalecidas y se ejecuten periódicamente para mejorar el compromiso afectivo.

**TERCERO:** Al gerente de la unidad orgánica de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de San Román, fortalecer, mejorar y garantizar el cumplimiento de programas de desarrollo profesional como: capacitaciones y talleres sobre habilidades técnicas, comunicación efectiva, uso de tecnologías y transformación digital, donde los trabajadores fortalezcan sus conocimientos y competencias, también, se debe generar espacios de diálogo abierto entre los directivos y trabajadores con la finalidad de generar un ambiente laboral satisfactorio, por último, fortalecer las acciones de motivación como entrega de incentivos y ascenso de puestos, lo cual contribuirá a mejorar el compromiso continuo.

**CUARTO:** A todos los colaboradores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román, realizar una gestión eficiente, a su vez aplicar correctamente el código de ética, enfatizando los valores como la puntualidad, las buenas costumbres laborales, mantenerse actualizado con la normativa vigente y los instrumentos de gestión, para que de esta forma los

servidores contribuyan de manera efectiva con su labor y así fortalecer el compromiso laboral dentro de la municipalidad. Finalmente se recomienda a los futuros investigadores ampliar el presente tema de investigación precisamente en las entidades del sector público.

## REFERENCIAS

- Abado, R., & Churata, S. (2021). *La gestión administrativa y el cumplimiento de metas del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal en los distritos de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4536/Rosalia\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4536/Rosalia_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calizaya, J., Morales, B., Pinto, H., & Bellido, R. (2020). Análisis del compromiso Laboral en colaboradores de gobiernos locales de la ciudad de Arequipa, Perú. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(106), 13–19. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i106.390>
- Cárdenas, A. (2020). *¿Porque el Estado no tiene capacidad de gestión?* 12 Junio.  
[https://rpp.pe/columnistas/alonso\\_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645](https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645)
- Cedano, I. (2021). *Compromiso organizacional en colaboradores de una Municipalidad Distrital de Julcán* [Universidad Privada del Norte].  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30652/Cedano Uriol Isolina.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30652/Cedano_Uriol_Isolina.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a La Teoría General de la Administración* (Septima Ed).  
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones. In *News.Ge* (Segunda Ed).  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Cuenca, R., & López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *Podium*, 37(37), 43–56.  
<https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.4>
- Curasma, E. (2017). *Compromiso laboral y desarrollo organizacional de la oficina de gestión de recursos humanos del gobierno regional de Huancavelica - 2017* (pp. 1–121). [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12848/487>

- Fierro, E., Martínez, M., Ortiz, F., & 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. *Recai*, 7(20), 1–13. <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Girao, A. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. *Revista Portuguesa de Ciência Política / Portuguese Journal of Political Science*, 13, 107. <https://doi.org/10.33167/2184-2078.rpcp2020.13/pp.107-120>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2005). *Comportamiento Organizacional* (Décima). [https://www.academia.edu/8478303/Comportamiento\\_Organizacional\\_10ma\\_Edición\\_Don\\_Hellriegel\\_and\\_John\\_W\\_Slocum\\_FL](https://www.academia.edu/8478303/Comportamiento_Organizacional_10ma_Edición_Don_Hellriegel_and_John_W_Slocum_FL)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Perú Indicadores de Gestión Municipal*. 272. [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaes/Est/Lib1902/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1902/libro.pdf)
- Juaneda, A., & Gonzáles, L. (2007). Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro. *Conocimiento, Innovación y Emprendedores : Camino Al Futuro*, 252. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj1vNy9gr36AhX0qZUCHQcJCLQQFnoECAQQAaw&url=https%3A%2F%2Fdialognet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2234965.pdf&usq=AOvVaw2qDHklttoViSSKpCbhp4iPn>
- Juárez, B. (2022). *Capital humano*. 28 Julio. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial* (The McGraw). [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Ley N° 27444. (2001). TUO de la Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo

- General. *Diario Oficial El Peruano*, 1–44. <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/27444.pdf>
- Ley N° 27972. (2003). *Ley orgánica de Municipalidades*. 120. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1\\_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Ley N° 28175. (2005). Ley Marco Del Empleo Público - Ley N° 28175. *19 de Febrero de 2004. Diario Oficial El Peruano*, 4–5. <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/Notas de Prensa/Ley 28175 - Ley Marco Empleo Publico.pdf>
- López, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 656–668. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.14>
- Louffat, E. (2011). Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo. In *Cengage Learning Argentina* (Segunda). [https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos\\_del\\_Proceso\\_Administrativo\\_Fundamentos\\_del\\_ADMINISTRACIÓN\\_Enrique\\_Louffat](https://www.academia.edu/33102353/Fundamentos_del_Proceso_Administrativo_Fundamentos_del_ADMINISTRACIÓN_Enrique_Louffat)
- Luna Sono, J., & Luna Hernández, M. (2021). La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de Educación*. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.95>
- Mera, L., & Zambrano, J. (2021). Motivación laboral y nivel de compromiso en el Servicio de Rentas Internas del Cantón Portoviejo, Provincia Manabí. *Dominio de Las Ciencias*, 7(5), 498–508. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2264/4880>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(12), 61–89. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v6-i12/2464>
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace theory, research and application*. 160. [https://www.google.com.pe/books/edition/Commitment\\_in\\_the\\_Workplace/AJp2AwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=organizational+commitment&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Commitment_in_the_Workplace/AJp2AwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=organizational+commitment&printsec=frontcover)
- Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and*

- Modeling* (Quinta, Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Conocimientos teóricos y prácticos y empleabilidad*. <https://www.ilo.org/global/topics/skills-knowledge-and-employability/lang--es/index.htm>
- Oxford Economics. (2020). *Fuerza laboral 2020: La crisis de talento que se avecina*. 12. <http://www.themanagementassistancecompany.com/wp-content/uploads/2014/11/Workforce-2020-The-Looming-Talent-Crisis.pdf>
- Pari, A. (2023). *Gestión del talento y el compromiso organizacional de los servidores de la Municipalidad Distrital de Cabanillas 2023*. 131. <http://repositorio.unaj.pe:8080/xmlui/handle/UNAJ/285>
- Perez, A. del C. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua* (pp. 1–133). [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Modernización Política Nacional de la Gestión Pública Al 2021. *Secretaria de Gestion Publica, 0*, 1–39. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.pdf.pdf>
- Ramírez, V., & Mapén, F. de J. (2019). Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 166. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava edi). <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración Conceptos Escenciales y Aplicaciones* (Sexta Ed.). [https://datospdf.com/download/robbins-decenzo-con-la-colaboracion-de-henry-moon-sexta-edicion-\\_5abd9403b7d7bc02428379e9\\_pdf](https://datospdf.com/download/robbins-decenzo-con-la-colaboracion-de-henry-moon-sexta-edicion-_5abd9403b7d7bc02428379e9_pdf)
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Décimoterc). Pearson Educación. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Sanchez, D. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo* (p. 61). [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/10351>
- Serrano, O. (2020). *Compromiso organizacional y Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020* (p. 126). [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3260>
- Tinta, M. (2021). Gestión por competencias y su relación con el Compromiso Organizacional en la Municipalidad Provincial de Moho periodo, 2020. In *Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano* (pp. 1–140). [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16432>
- Ubajoa, J. (2022). La Administración Pública. In *Las Bases del régimen jurídico del aire en Colombia*. <https://doi.org/10.2307/j.ctv2svjrm.10>
- Vásquez, K., & Farje, J. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Willis Towers Watson's. (2019). *Beneficios de la modernización: De transaccional a transformacional De transaccional a transformacional*. 21. [https://www.wtwco.com/en-CH/Insights/2019/10/willis-towers-watsons-benefit-trends-global-insights?\\_\\_hstc=21015524.c661b4efedf516f8e2eb0296f9a38f68.1662928291266.1662928291266.1662934529281.2&\\_\\_hssc=21015524.1.1662934529281&\\_\\_hsfp=3784594484](https://www.wtwco.com/en-CH/Insights/2019/10/willis-towers-watsons-benefit-trends-global-insights?__hstc=21015524.c661b4efedf516f8e2eb0296f9a38f68.1662928291266.1662928291266.1662934529281.2&__hssc=21015524.1.1662934529281&__hsfp=3784594484)
- Zavala, R., & Córdova, L. (2020). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 76–88. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1283>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Compromiso organizacional y gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román					
Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Pregunta general:</b> ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.</p>	<p>V1: <i>Compromiso organizacional</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso afectivo</li> <li>- Compromiso continuo</li> <li>- Compromiso normativo</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel - alcance:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal <b>Ámbito de estudio:</b> Municipalidad Provincial de San Román <b>Población:</b> La población de estudio son los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román <b>Muestra:</b> Se tomó como muestra 91 trabajadores administrativos <b>Instrumento:</b> Cuestionario para ambas variables de estudio Guía de observación <b>Técnica de recolección de datos:</b> Se aplicó la encuesta y la observación</p>
<p><b>Preguntas específicas:</b> ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación significativa entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román</p>	<p>V2: <i>Gestión administrativa</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> <li>- Control</li> </ul>	
<p>¿Cuál es la relación entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román?</p>	<p>Identificar la relación entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.</p>	<p>Existe relación significativa entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román?</p>	<p>Describir la relación entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.</p>	<p>Existe relación significativa entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.</p>			

*Nota.* Elaboración propia, 2024.

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>Compromiso organizacional</b> Definen el compromiso organizacional como el estado psicológico que vincula al trabajador con su organización, lo cual influye en que el individuo permanezca o en su defecto se retire de su puesto laboral (Meyer & Allen 1991).	Compromiso afectivo	Permanencia en la organización Identificación con la organización	Cuestionario
	Compromiso continuo	Necesidad de trabajar Percepción de alternativas	
	Compromiso normativo	Lealtad de permanencia Conducta y moral	
<b>Gestión administrativa</b> La gestión administrativa como la acción de realizar tareas y actividades dentro de una organización, con la finalidad de obtener resultados eficaces y eficientes, para lo cual plantea cuatro componentes que son sumamente indispensables en toda organización (Chiavenato, 2007)	Planeación	Definición de la misión Formulación de metas Definición de planes Programación de tareas	Cuestionario
	Organización	División del trabajo Asignación de actividades Agrupación de actividades Asignación de recursos Definición de responsables	
	Dirección	Designación de personal Comunicación Motivación Liderazgo Orientación	
	Control	Definición de estándares Monitoreo de desempeño Evaluación de desempeño Acciones correctivas	

*Nota.* Elaborado en base a la teoría de Meyer y Allen (1997) y para la gestión administrativa a la teoría de Chiavenato (2007).

**Anexo 3:** Instrumento Compromiso Organizacional

**CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Estimado trabajador(a) de la MPSR, el presente cuestionario tiene la finalidad de recopilar información respecto al compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos. Por lo tanto, se le solicita el llenado de la presente encuesta con la mayor sinceridad, lo cual será para fines de la investigación y no será difundida para otros medios. De antemano se le agradece su colaboración.

**DATOS:**

Edad.....Género.....

Área.....

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente las preguntas y responda con un aspa (x) las afirmaciones según su criterio, recuerda que no hay respuesta correcta o incorrecta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Me gustaría continuar el resto de mi vida en esta municipalidad.					
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta municipalidad, es también mi problema.					
3	Trabajar en esta municipalidad significa mucho para mí.					
4	En esta municipalidad me siento como en familia.					
5	Estoy orgulloso de trabajar en esta municipalidad.					
6	No me siento emocionalmente vinculado a esta municipalidad.					
7	Me siento parte integrante de esta municipalidad.					
8	Si continúo en esta municipalidad es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.					
9	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.					

10	Una de las desventajas de dejar esta municipalidad es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.					
11	Si ahora decidiera dejar esta municipalidad muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.					
12	En este momento, dejar esta municipalidad supondría un gran costo para mí.					
13	Creo que si dejara esta municipalidad no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.					
14	Ahora mismo, trabajo en esta municipalidad más porque lo necesito que porque yo quiera.					
15	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista.					
16	Creo que no estaría bien dejar esta municipalidad, aunque me vaya a beneficiar en el cambio.					
17	Creo que debo mucho a esta municipalidad.					
18	Esta municipalidad se merece mi lealtad.					
19	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta municipalidad.					
20	Me sentiría culpable si ahora dejaré esta municipalidad.					
21	Creo que no podría dejar esta municipalidad porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.					

**Anexo 4:** Instrumento de Gestión Administrativa

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Conoce usted la misión y visión de la Municipalidad Provincial de San Román.					
2	Los objetivos y metas de esta municipalidad son claras y bien definidas.					
3	La municipalidad cuenta con el Plan de Desarrollo Concertado (PDC) actualizado.					
4	La municipalidad tiene actualizado el Plan Estratégico Institucional (PEI).					
5	Considera Ud. que se emplean estrategias pertinentes para las actividades programadas.					
6	Considera Ud. que las actividades dentro de su área laboral se realizan en el tiempo programado.					
7	Las actividades dentro de su área se realizan de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF).					
8	Considera Ud. que existe una buena coordinación jerárquica durante las actividades realizadas.					
9	Considera Ud. que los recursos humanos se asignan de acuerdo a las capacidades y competencias.					
10	Considera que la delegación de funciones en su área laboral se realiza de manera adecuada.					
11	Considera que existe una buena comunicación entre las distintas áreas y niveles jerárquicos dentro de la Municipalidad Provincial de San Román.					

12	Se realiza frecuentemente capacitaciones concernientes a las actividades laborales.					
13	Se realiza acciones de motivación durante el desempeño de las actividades.					
14	Considera Ud. que la municipalidad promueve el trabajo en equipo.					
15	Considera Ud. que los directivos tienen habilidad de liderazgo para persuadir al personal el lograr los objetivos.					
16	Considera Ud. que la municipalidad promueve la orientación y guía en sus trabajadores.					
17	Existe estándares y/o indicadores de cumplimiento de actividades en su área laboral.					
18	Se realiza el seguimiento y monitoreo durante la realización de tareas.					
19	Se realiza evaluaciones de las actividades llevadas a cabo por el personal.					
20	Se adoptan acciones correctivas y preventivas frente a las acciones erradas en las actividades realizadas en su área laboral.					

*Gracias por su colaboración.*

**Anexo 5:** Guía de observación

**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**APLICADA A:** Municipalidad Provincial de San Román

<b>Nº</b>	<b>DOCUMENTOS DE GESTIÓN Y/O EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>N/A</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM)			x	
2	Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC)			x	
3	Plan Estratégico Institucional (PEI)		x		No publicada en el portal de transparencia estándar
4	Plan Operativo Institucional (POI).		x		No publicada en el portal de transparencia estándar
5	Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado y vigente			x	
6	Organigrama implementada y vigente		x		No publicada en el portal de transparencia estándar
7	Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) aprobado y vigente.		x		
8	Plan de incentivo para los colaboradores			x	
9	Capacitaciones laborales frecuentes para los colaboradores.			x	
10	Informes de la alta dirección sobre la adopción de medidas correctivas.			x	

**Anexo 6:** Validez del cuestionario: Juicio de expertos

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 1**

**TÍTULO:** "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO:** JHON MAMANI RUIZ

**GRADO ACADÉMICO:** MAGISTER

**TÍTULO PROFESIONAL:** CONTADOR PÚBLICO

**INDICACIONES:** Estimado(a) especialista se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una (X) según la valoración que usted asigne considerando la escala. Se le agradece anticipadamente por el apoyo brindado en la validación del presente cuestionario que cuyo objetivo es determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

**CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Escala				
1	2	3	4	5
Muy inaceptable	Inaceptable	Regularmente aceptable	Aceptable	Muy aceptable

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>						
1	Me gustaría quedarme por el resto de mi vida en la Municipalidad Provincial de San Román.					X
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta entidad, es también mi problema.			X		
3	Me siento parte integrante de la Municipalidad Provincial de San Román.			X		
4	En la Municipalidad Provincial de San Román me siento como en familia.					X
5	Trabajar en la Municipalidad Provincial de San Román significa mucho para mí.					X
6	Estoy orgulloso de trabajar en Municipalidad Provincial de San Román.					X
7	Me siento emocionalmente vinculado a la Municipalidad Provincial de San Román.			X		

COMPROMISO CONTINUO					
8	Si ahora decidiera dejar la Municipalidad Provincial de San Román muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.			X	
9	Ahora mismo, trabajo en la Municipalidad Provincial de San Román, más porque lo necesito que porque yo quiera.			X	
10	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este puesto laboral ahora mismo.				X
11	En este momento, dejar la Municipalidad Provincial de San Román supondría un gran costo para mí.				X
12	Si continúo en la Municipalidad Provincial de San Román es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.			X	
13	Una de las desventajas de dejar esta entidad es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.			X	
14	Creo que si dejara la Municipalidad Provincial de San Román no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.				X
15	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista		X		
COMPROMISO NORMATIVO					
16	La Municipalidad Provincial de San Román se merece mi lealtad.			X	
17	Creo que no estaría bien dejar la Municipalidad Provincial de San Román, aunque me vaya a beneficiar en el cambio.		X		
18	Creo que debo mucho a la Municipalidad Provincial de San Román.			X	
19	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para la Municipalidad Provincial de San Román.				X
20	Me sentiría culpable si ahora dejara mi puesto laboral en la Municipalidad Provincial de San Román.				X
21	Creo que no podría dejar la Municipalidad Provincial de San Román porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.				X
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					

Coefficiente de valorización porcentual:  $C = (92 / 105) * 100 = 88\%$

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

*Mejorar las preguntas en formularios a bajo los principios  
de coherencia e integridad*

RESOLUCIÓN:

Aprobado (C ≥ 75%)

Desaprobado (C < 75%)

*[Handwritten signature]*

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO  
N° Cel: 951 089357

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 2

**TÍTULO:** "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

**EXPERTO:** ..... JOHN MAMANI MARTINEZ .....

**GRADO ACADÉMICO:** ..... MDG117EN .....

**TÍTULO PROFESIONAL:** ..... CONTADOR PÚBLICO .....

**INDICACIONES:** Estimado(a) especialista se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una (X) según la valoración que usted asigne considerando la escala. Se le agradece anticipadamente por el apoyo brindado en la validación del presente cuestionario que cuyo objetivo es determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

Escala de valoración				
1	2	3	4	5
Muy inaceptable	inaceptable	Regularmente aceptable	Aceptable	Muy aceptable

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	ÍTEM	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	Conoce usted la misión y visión de la Municipalidad Provincial de San Román.				X	
2	Los objetivos y metas de esta municipalidad son claras y bien definidas.					X
3	La municipalidad cuenta con el Plan de Desarrollo concertado (PDC) actualizado.				X	
4	La municipalidad tiene actualizado el Plan estratégico Institucional (PEI).				X	
5	Considera Ud. que se emplean <u>estrategias</u> pertinentes para las actividades programadas.			X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
6	Considera Ud. que las <u>tareas</u> dentro de su área laboral se cumplen en el tiempo programado.			X		

7	Las tareas dentro de su área se realizan de acuerdo al manual de organización y funciones (MOF).				X
8	Considera Ud. que existe una buena coordinación jerárquica durante las actividades realizadas.			X	
9	Considera Ud. que los recursos humanos se asignan de acuerdo a las capacidades y competencias.				X
10	Considera que la delegación de funciones en su área laboral se realiza de manera adecuada.			X	
<b>DIRECCIÓN</b>					
11	Se realiza frecuentemente capacitaciones concernientes a las actividades laborales.			X	
12	Considera que existe una buena comunicación entre las distintas áreas y niveles jerárquicos dentro de la Municipalidad Provincial de San Román.				X
13	Se realiza acciones de motivación durante el desempeño de las actividades.				X
14	Considera Ud. que la municipalidad promueve el trabajo en equipo.				X
15	Considera Ud. que los directivos tienen habilidad de liderazgo para persuadir al personal el lograr los objetivos.			X	
16	Considera Ud. que la municipalidad promueve la orientación y guía en sus trabajadores.				X
<b>CONTROL</b>					
17	Existe estándares y/o indicadores de cumplimiento de actividades en su área laboral.				X
18	Se realiza el seguimiento y monitoreo durante la realización de tareas.				X
19	Se realiza evaluaciones de las actividades llevadas a cabo por el personal.			X	
20	Se adoptan acciones correctivas y preventivas frente a las acciones erradas en las actividades realizadas en su área laboral.				X
21	Existe personal que realiza control dentro de la municipalidad.			X	
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>					
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					

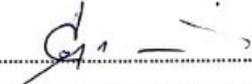
Coefficiente de valorización porcentual:  $C = ( 88 / 100 ) * 100 = 88\%$

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

En la dimensión organización reordenar las preguntas observadas,  
y en la dimensión dirección mejorar el orden y reordenar las  
preguntas bajo los principios de coherencia e integridad.

**RESOLUCIÓN:**

Aprobado (C ≥ 75%)   
Desaprobado (C < 75%)

  
-----  
**FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO**

N° de cel: 951 089757

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 1

TÍTULO: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Ingrid Rosanna Rodríguez Valdivia

GRADO ACADÉMICO: Doctor

TÍTULO PROFESIONAL: Lic. Administración

INDICACIONES: Estimado(a) especialista se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una (X) según la valoración que usted asigne considerando la escala. Se le agradece anticipadamente por el apoyo brindado en la validación del presente cuestionario que cuyo objetivo es determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Escala				
1	2	3	4	5
Muy inaceptable	Inaceptable	Regularmente aceptable	Aceptable	Muy aceptable

N°	ÍTEM	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>						
1	Me gustaría quedarme por el resto de mi vida en la Municipalidad Provincial de San Román.				X	
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta entidad, es también mi problema.				X	
3	Me siento parte integrante de la Municipalidad Provincial de San Román.				X	
4	En la Municipalidad Provincial de San Román me siento como en familia.				X	
5	Trabajar en la Municipalidad Provincial de San Román significa mucho para mí.				X	
6	Estoy orgulloso de trabajar en Municipalidad Provincial de San Román.				X	
7	Me siento emocionalmente vinculado a la Municipalidad Provincial de San Román.				X	

COMPROMISO CONTINUO					
8	Si ahora decidiera dejar la Municipalidad Provincial de San Román muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.				✓
9	Ahora mismo, trabajo en la Municipalidad Provincial de San Román, más porque lo necesito que porque yo quiera.			✓	
10	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este puesto laboral ahora mismo.				✓
11	En este momento, dejar la Municipalidad Provincial de San Román supondría un gran costo para mí.			✓	
12	Si continúo en la Municipalidad Provincial de San Román es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.			✓	
13	Una de las desventajas de dejar esta entidad es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.			✓	
14	Creo que si dejara la Municipalidad Provincial de San Román no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.				✓
15	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista			✓	
COMPROMISO NORMATIVO					
16	La Municipalidad Provincial de San Román se merece mi lealtad.			✓	
17	Creo que no estaría bien dejar la Municipalidad Provincial de San Román, aunque me vaya a beneficiar en el cambio.			✓	
18	Creo que debo mucho a la Municipalidad Provincial de San Román.				✓
19	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para la Municipalidad Provincial de San Román.			✓	
20	Me sentiría culpable si ahora dejara mi puesto laboral en la Municipalidad Provincial de San Román.			✓	
21	Creo que no podría dejar la Municipalidad Provincial de San Román porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.				✓
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>		-	-	-	64/25
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		89			

Coefficiente de valorización porcentual:  $C = (89 / 105) * 100 = 85\%$

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Verificar el tipo de escala en concordancia a las preguntas además realizar un prototipo para la validación de cronómetro.

RESOLUCIÓN:

Aprobado (C  $\geq$  75%)

Desaprobado (C < 75%)



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

N° Cel: 930459887

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 2

TÍTULO: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

EXPERTO: *Ignaci Rosero Rodríguez Nakusma*

GRADO ACADÉMICO: *Doctora*

TÍTULO PROFESIONAL: *Lic. Administración*

INDICACIONES: Estimado(a) especialista se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una (X) según la valoración que usted asigne considerando la escala. Se le agradece anticipadamente por el apoyo brindado en la validación del presente cuestionario que cuyo objetivo es determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

Escala				
1	2	3	4	5
Muy inaceptable	inaceptable	Regularmente aceptable	Aceptable	Muy aceptable

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	ÍTEMES	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	Conoce usted la misión y visión de la Municipalidad Provincial de San Román.				X	
2	Considera que los trabajadores tienen en claro los objetivos de la municipalidad.				X	
3	La municipalidad cuenta con instrumentos de gestión actualizados (Plan de Desarrollo concertado, Plan estratégico institucional, entre otros.)					X
4	La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados.					X
5	Considera que la programación de actividades se realiza de acuerdo a las prioridades de la ciudadanía.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
6	Considera que existe buena coordinación entre los trabajadores y jefes inmediatos dentro de su área laboral.		X			



**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

Incrementar preguntas acorde a la temática, verificar la escala de respuestas a utilizar, realizar un pretest para validar con alumnos

**RESOLUCIÓN:**

Aprobado (C  $\geq$  75%)

Desaprobado (C < 75%)



**FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO**

N° Cel: 930459887

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 1

TÍTULO: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Abraham Melitón Contreras Vargas

GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

TÍTULO PROFESIONAL: ECONOMISTA

INDICACIONES: Estimado(a) especialista se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una (X) según la valoración que usted asigne considerando la escala. Se le agradece anticipadamente por el apoyo brindado en la validación del presente cuestionario que cuyo objetivo es determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Escala				
1	2	3	4	5
Muy inaceptable	Inaceptable	Regularmente aceptable	Aceptable	Muy aceptable

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>						
1	Me gustaría quedarme por el resto de mi vida en la Municipalidad Provincial de San Román.				/	
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta entidad, es también mi problema.				/	
3	Me siento parte integrante de la Municipalidad Provincial de San Román.					/
4	En la Municipalidad Provincial de San Román me siento como en familia.				/	
5	Trabajar en la Municipalidad Provincial de San Román significa mucho para mí.				/	
6	Estoy orgulloso de trabajar en Municipalidad Provincial de San Román.				/	
7	Me siento emocionalmente vinculado a la Municipalidad Provincial de San Román.				/	

COMPROMISO CONTINUO						
8	Si ahora decidiera dejar la Municipalidad Provincial de San Román muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.			/		
9	Ahora mismo, trabajo en la Municipalidad Provincial de San Román, más porque lo necesito que porque yo quiera.				/	
10	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este puesto laboral ahora mismo.			/		
11	En este momento, dejar la Municipalidad Provincial de San Román supondría un gran costo para mí.			/		
12	Si continúo en la Municipalidad Provincial de San Román es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.				/	
13	Una de las desventajas de dejar esta entidad es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.			/		
14	Creo que si dejara la Municipalidad Provincial de San Román no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.			/		
15	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista			/		
COMPROMISO NORMATIVO						
16	La Municipalidad Provincial de San Román se merece mi lealtad.				/	
17	Creo que no estaría bien dejar la Municipalidad Provincial de San Román, aunque me vaya a beneficiar en el cambio.			/		
18	Creo que debo mucho a la Municipalidad Provincial de San Román.			/		
19	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para la Municipalidad Provincial de San Román.				/	
20	Me sentiría culpable si ahora dejara mi puesto laboral en la Municipalidad Provincial de San Román.			/		
21	Creo que no podría dejar la Municipalidad Provincial de San Román porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.			/		
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>				6	56	25
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				87		

Coefficiente de valorización porcentual:  $C = (87 / 105) * 100 = 83\%$

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

RESOLUCIÓN:

Aprobado (C ≥ 75%)

Desaprobado (C < 75%)



Dr. Abraham M. Contreras Vargas

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

N° Cel: 977212121

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO 2

TÍTULO: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

EXPERTO: Abraham Meliton Contreras Vargas

GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

TÍTULO PROFESIONAL: ECONOMISTA

INDICACIONES: Estimado(a) especialista se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una (X) según la valoración que usted asigne considerando la escala. Se le agradece anticipadamente por el apoyo brindado en la validación del presente cuestionario que cuyo objetivo es determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

Escala				
1	2	3	4	5
Muy inaceptable	inaceptable	Regularmente aceptable	Aceptable	Muy aceptable

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	Conoce usted la misión y visión de la Municipalidad Provincial de San Román.					/
2	Considera que los trabajadores tienen en claro los objetivos de la municipalidad.				/	
3	La municipalidad cuenta con instrumentos de gestión actualizados (Plan de Desarrollo concertado, Plan estratégico institucional, entre otros.)			/		
4	La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados.				/	
5	Considera que la programación de actividades se realiza de acuerdo a las prioridades de la ciudadanía.				/	
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
6	Considera que existe buena coordinación entre los trabajadores y jefes inmediatos dentro de su área laboral.					/

7	La municipalidad provincial de San Román tiene actualizado el manual de organización y funciones (MOF) y el reglamento de organizaciones y funciones (ROF).					✓
8	Considera que las actividades a realizarse en su área laboral se organizan adecuadamente.					✓
9	Considera que existe un buen manejo de los recursos humanos, financieros, y logísticos dentro de la Municipalidad Provincial de San Román.				✓	
10	Considera que la delegación de funciones en su área laboral se realiza de manera adecuada.					✓
<b>DIRECCIÓN</b>						
11	Considera usted que se designa el personal idóneo para realizar las tareas dentro de la municipalidad.					✓
12	Considera que existe una buena comunicación entre las distintas áreas y niveles jerárquicos dentro de la Municipalidad Provincial de San Román.					✓
13	Se promueve acciones de motivación en los trabajadores para el desempeño de las actividades.					✓
14	Se fomenta el trabajo en equipo en su área laboral.					✓
15	Considera que existe un buen liderazgo para persuadir al personal para lograr los objetivos.					✓
16	La municipalidad realiza acciones de orientación y guía a los trabajadores en el transcurso de la realización de actividades y tareas.					✓
<b>CONTROL</b>						
17	Se realiza el seguimiento a la ejecución de las actividades planificadas en su área laboral.					✓
18	Se realiza medidas de seguimiento y control en su área laboral.					✓
19	Se evalúan las actividades realizadas dentro de su área laboral.					✓
20	Se adoptan acciones correctivas y preventivas frente a las acciones erradas en las actividades realizadas en su área laboral.					✓
<b>PUNTAJE PARCIAL</b>				3	52	30
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		85				

Coefficiente de valorización porcentual:  $C = ( 85 / 100 ) * 100 = 85\%$

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

.....

.....

.....

.....

**RESOLUCIÓN:**

Aprobado (C ≥ 75%)

Desaprobado (C < 75%)



.....

Dr. Abraham M. Contreras Vargas

**FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO**

**Anexo 7:** Solicitud para ejecutar instrumentos

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

**SOLICITO: Autorización para  
llenado de encuesta con fines de  
investigación**

**LIC. OSCAR WYLLAMS CÁCERES RODRÍGUEZ**  
**ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN**

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE SAN ROMÁN - JULIACA**  
**TRAMITE DOCUMENTARIO**  
**19 JUN 2023**  
**RECIBIDO EN LA FECHA**  
HORA: 12:14 FIRMA: 

Yo, Aldair Ruben Choquecota Quispe, identificado con DNI 74405363, con domicilio en Jr. Cerro de Pasco N° 510 del distrito de Juliaca, estudiante del X ciclo de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, con la finalidad de continuar con el proceso de ejecución de mi proyecto de tesis titulada "Compromiso organizacional y gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román", en tal sentido, **solicito la autorización para el llenado de la encuesta**, lo cual será para fines de investigación, el recojo de información será del personal administrativo de las gerencias y subgerencias de la municipalidad que usted preside. Para lo cual adjunto lo siguiente:

- Copia de DNI.
- Ficha de matrícula del semestre académico actual.
- Banco de aprobación de proyecto de tesis.
- Instrumento de investigación.

Por lo expuesto:

Ruego a usted señor alcalde tenga a bien acceder a mi solicitud por ser justa y legal.

Juliaca, 19 de junio del 2023.

Atentamente,

  
-----  
Aldair Ruben Choquecota Quispe  
DNI N° 74405363  
CEL: 918657502  
Correo: ar.choquecota@unaj.edu.pe

## Anexo 8: Autorización para ejecución de instrumento

MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN  
**JULIACA**

**JULIACA**  
1926 - 2026

*“Capital de la Integración Andina”*  
“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Juliaca, 03 de julio de 2023

**CARTA N°684-2023-MPSR-J/SG-RRHH**

**SEÑOR:**  
ALDAIR RUBEN CHOQUECOTA QUISPE  
JR. CERRO DE PASCO N°510 – JULIACA  
918657502

**PRESENTE. -**

**ASUNTO** : AUTORIZACION PARA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS  
**REF** : EXP RUT: 021882-2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo y en merito a lo requerido por Aldair Ruben Choquecota Quispe, estudiante del X ciclo de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca.

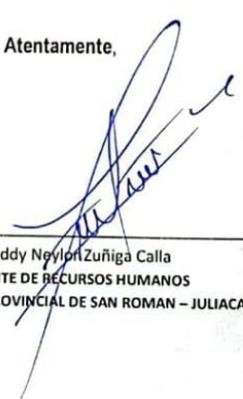
Al respecto, teniendo en consideración que la encuesta a realizarse es requerida para la ejecución del proyecto de tesis titulada "Compromiso organizacional y gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román". De la misma forma, por tratarse de una investigación desarrollada a los trabajadores de nuestra institución se le solicita que, al término de la elaboración de su trabajo académico remita a nuestra oficina una copia del mismo.

En esa línea, respecto a lo solicitado por el estudiante Aldair Ruben Choquecota Quispe **la Sub Gerencia de Recursos Humanos autoriza la realización de la encuesta con fines de investigación** la que deberá desarrollarse previa coordinación con las áreas correspondientes siempre y cuando no interrumpa el normal desarrollo de las funciones de los funcionarios y servidores municipales.

Sin perjuicio de ello, se solicita a los Gerentes, Sub Gerentes y Jefes de Unidades brindar las facilidades para la realización de la encuesta solicitada por el estudiante teniendo en consideración lo mencionado en el párrafo precedente.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para manifestar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,



Abg. Ruddy Neylon Zuñiga Calla  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA

C.C. ARCHIVO  
LDZC

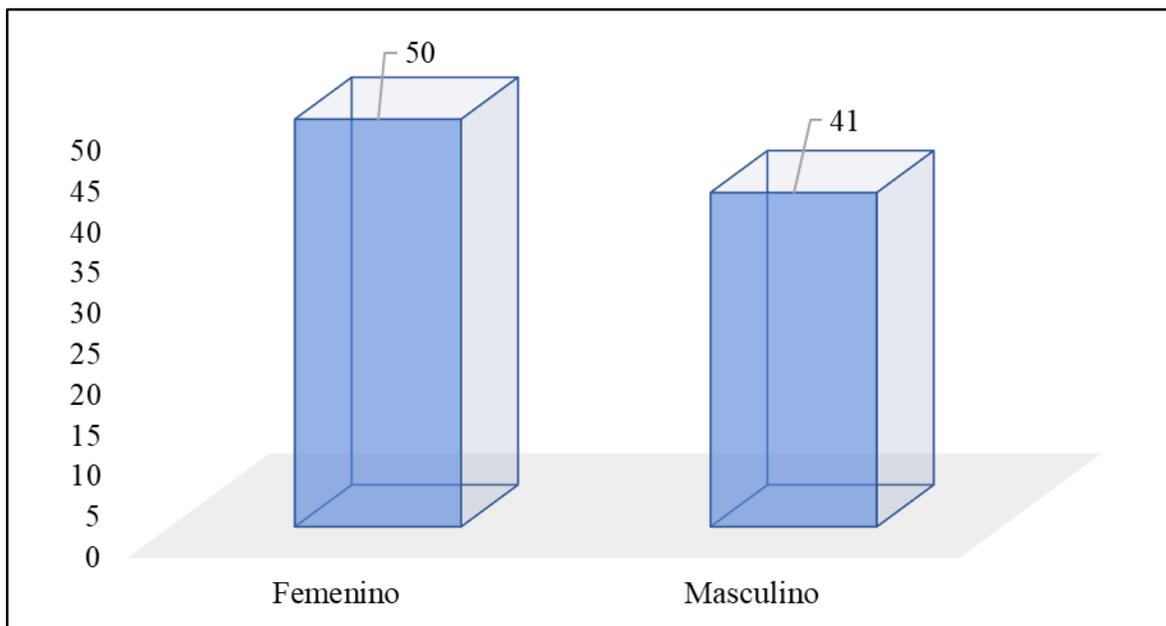
**GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN**  
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Jr. Jauregui N° 321 Centro Cívico - Plaza de Armas  
Central Telefónica: (051) 321201  
www.gob.pe/munisanroman.com  
mpsrij@munisanroman.gob.pe

CS Escaneado con CamScanner

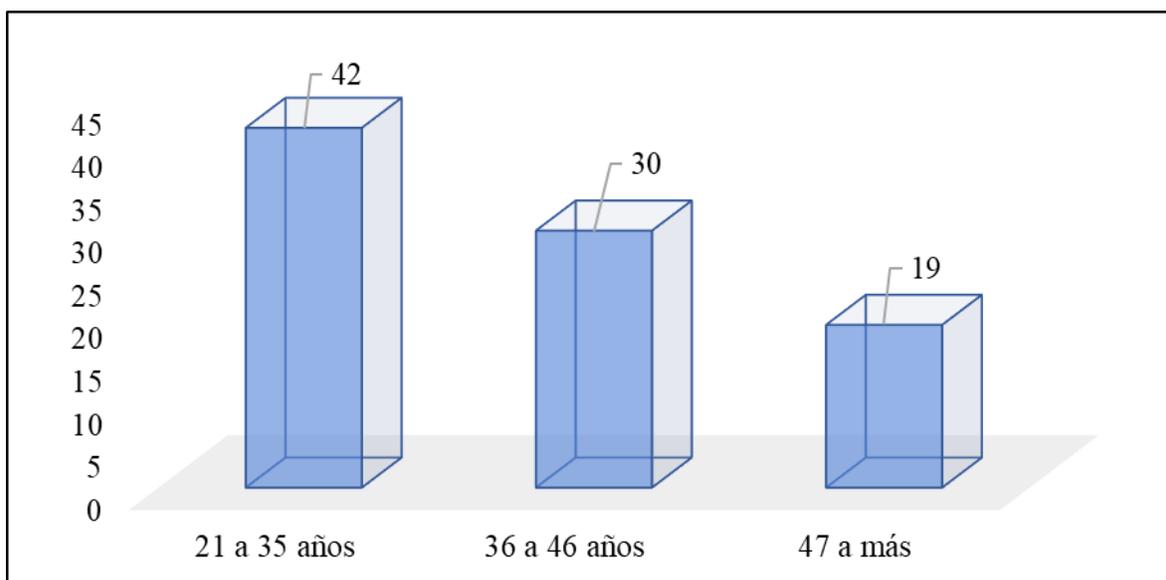
### Anexo 9

*Sexo de los trabajadores encuestados en la Municipalidad Provincial de San Román*



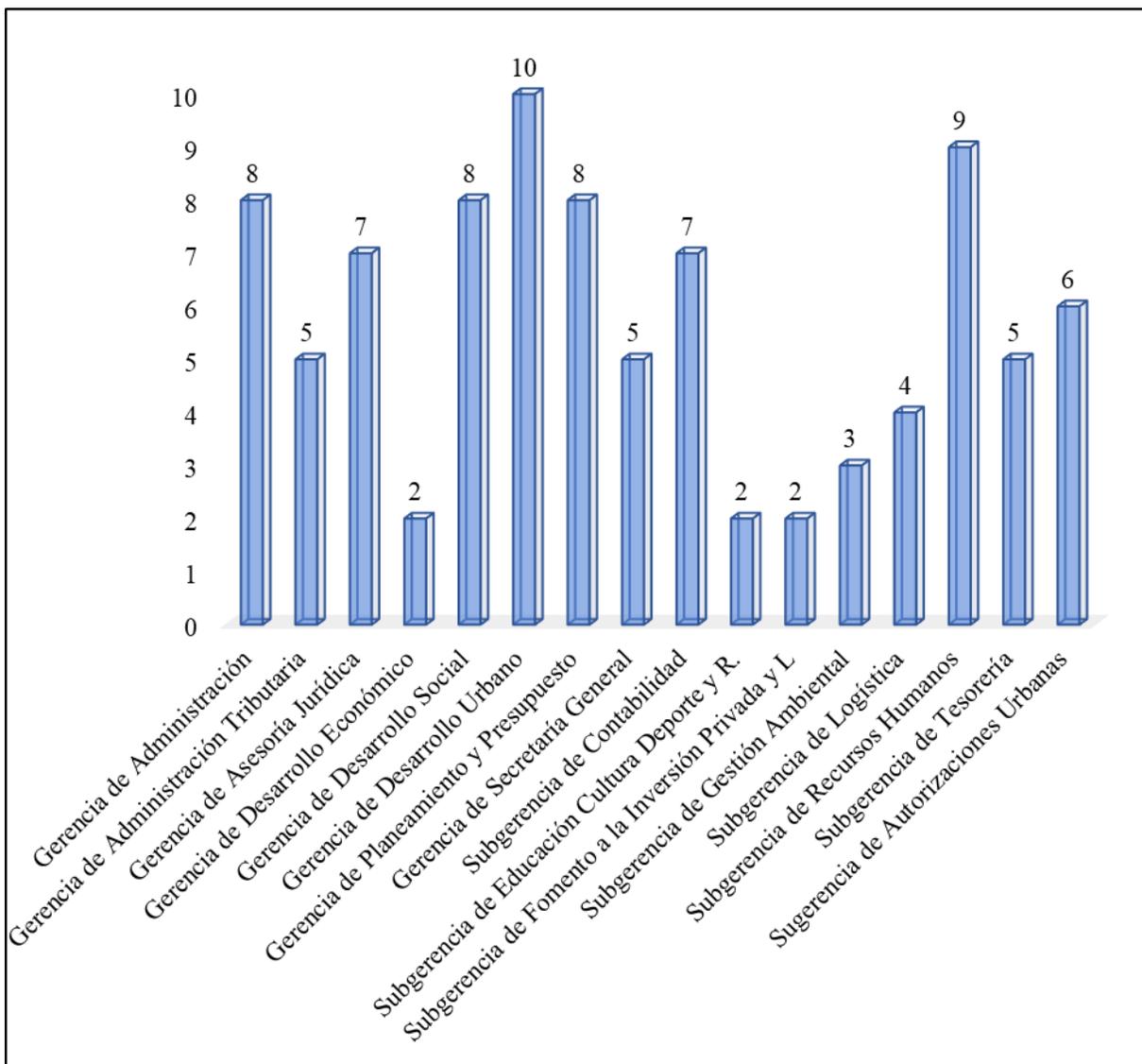
### Anexo 10

*Edades de los trabajadores encuestados*



## Anexo 11

### Áreas encuestadas en la Municipalidad Provincial de San Román



**Anexo 12:** Galería de fotografías de la realización de encuestas en la MPSR - Juliaca



# Anexo 13: Encuestas llenadas

## CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador(a) de MPFR, el presente cuestionario tiene la finalidad de recopilar información respecto al compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos. Por lo tanto, se le solicita el llenado de la presente encuesta con la mayor sinceridad, lo cual será para fines de la investigación y no será difundida para otros medios. De antemano se le agradece su colaboración.

DATOS: Edad: 29 Género: Femenino Área: Gerencia de Secretaría General

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las preguntas y responda con un aspa (X) las afirmaciones según su criterio, recuerde no hay respuesta correcta o incorrecta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	2	3	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	
						5	5

N°	ÍTEM	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Conoce usted la misión y visión de la Municipalidad Provincial de San Román.				X	
2	Los objetivos y metas de esta municipalidad son claras y bien definidas.					X
3	La municipalidad cuenta con el Plan de Desarrollo Concertado (PDC) actualizado.				X	
4	La municipalidad tiene actualizado el Plan Estratégico Institucional (PEI).				X	
5	Considera Ud. que se emplean estrategias pertinentes para las actividades programadas.					X
6	Considera Ud. que las actividades dentro de su área laboral se realizan en el tiempo programado.					X
7	Las actividades dentro de su área se realizan de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones (ROF).					X
8	Considera Ud. que existe una buena coordinación jerárquica durante las actividades realizadas.					X
9	Considera Ud. que los recursos humanos se asignan de acuerdo a las capacidades y competencias.					X
10	Considera que la delegación de funciones en su área laboral se realiza de manera adecuada.					X
11	Considera que existe una buena comunicación entre las distintas áreas y niveles jerárquicos dentro de la Municipalidad Provincial de San Román.					X
12	Se realiza frecuentemente capacitaciones concernientes a las actividades laborales.					X
13	Se realiza acciones de motivación durante el desempeño de las actividades.					X
14	Considera Ud. que la municipalidad promueve el trabajo en equipo.					X
15	Considera Ud. que los directivos tienen habilidad de liderazgo para persuadir al personal el lograr los objetivos.					X
16	Considera Ud. que la municipalidad promueve la orientación y guía en sus trabajadores.					X
17	Existe estándares y/o indicadores de cumplimiento de actividades en su área laboral.					X
18	Se realiza el seguimiento y monitoreo durante la realización de tareas.					X
19	Se realiza evaluaciones de las actividades llevadas a cabo por el personal.					X
20	Se adoptan acciones correctivas y preventivas frente a las acciones erradas en las actividades realizadas en su área laboral.					X

Gracias por su colaboración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	2	3	De acuerdo	4	Totalmente de acuerdo	
						5	5

N°	ÍTEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Me gustaría continuar el resto de mi vida en esta municipalidad.					X
2	Siento de verdad, que cualquier problema en esta municipalidad, es también mi problema.					X
3	Trabajar en esta municipalidad significa mucho para mí.					X
4	En esta municipalidad me siento como en familia.					X
5	Estoy orgulloso de trabajar en esta municipalidad.					X
6	No me siento emocionalmente vinculado a esta municipalidad.					X
7	Me siento parte integrante de esta municipalidad.					X
8	Si continúo en esta municipalidad es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.					X
9	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.					X
10	Una de las desventajas de dejar esta municipalidad es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.					X
11	Si ahora decidiera dejar esta municipalidad muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.					X
12	En este momento, dejar esta municipalidad supondría un gran costo para mí.					X
13	Creo que si dejara esta municipalidad no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.					X
14	Ahora mismo, trabajo en esta municipalidad más porque lo necesito que porque yo quiera.					X
15	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista.					X
16	Creo que no estaría bien dejar esta municipalidad, aunque me vaya a beneficiar en el cambio.					X
17	Creo que debo mucho a esta municipalidad.					X
18	Esta municipalidad se merece mi lealtad.					X
19	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta municipalidad.					X
20	Me sentiría culpable si ahora dejara esta municipalidad.					X
21	Creo que no podría dejar esta municipalidad porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.					X

## Anexo 14: Base de datos en el Programa Excel

C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DU	DV	DW	DX	DY	dz	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ	FR	FS	FT	FU	FV	FW	FX	FY	FZ	GA	GB	GC	GD	GE	GF	GG	GH	GI	GJ	GK	GL	GM	GN	GO	GP	GQ	GR	GS	GT	GU	GV	GW	GX	GY	GZ	HA	HB	HC	HD	HE	HF	HG	HH	HI	HJ	HK	HL	HM	HN	HO	HP	HQ	HR	HS	HT	HU	HV	HW	HX	HY	HZ	IA	IB	IC	ID	IE	IF	IG	IH	II	IJ	IK	IL	IM	IN	IO	IP	IQ	IR	IS	IT	IU	IV	IW	IX	IY	IZ	JA	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH	JI	JJ	JK	JL	JM	JN	JO	JP	jq	JR	JS	JT	JU	JV	JW	JX	JY	JZ	KA	KB	KC	KD	KE	KF	KG	KH	KI	KJ	KK	KL	KM	KN	KO	KP	KQ	KR	KS	KT	KU	KV	KW	KX	KY	KZ	LA	LB	LC	LD	LE	LF	LG	LH	LI	LJ	LK	LL	LM	LN	LO	LP	LQ	LR	LS	LT	LU	LV	LW	LX	LY	LZ	MA	MB	MC	MD	ME	MF	MG	MH	MI	MJ	MK	ML	MM	MN	MO	MP	MQ	MR	MS	MT	MU	MV	MW	MX	MY	MZ	NA	NB	NC	ND	NE	NF	NG	NH	NI	NJ	NK	NL	NM	NN	NO	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV	NW	NX	NY	NZ	OA	OB	OC	OD	OE	OF	OG	OH	OI	OJ	OK	OL	OM	ON	OO	OP	OQ	OR	OS	OT	OU	OV	OW	OX	OY	OZ	PA	PB	PC	PD	PE	PF	PG	PH	PI	PJ	PK	PL	PM	PN	PO	PP	PQ	PR	PS	PT	PU	PV	PW	PX	PY	PZ	QA	QB	QC	QD	QE	QF	QG	QH	QI	QJ	QK	QL	QM	QN	QO	QP	QR	QS	QT	QU	QV	QW	QX	QY	QZ	RA	RB	RC	RD	RE	RF	RG	RH	RI	RJ	RK	RL	RM	RN	RO	RP	RQ	RR	RS	RT	RU	RV	RW	RX	RY	RZ	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH	SI	SJ	SK	SL	SM	SN	SO	SP	SQ	SR	SS	ST	SU	SV	SW	SX	SY	SZ	TA	TB	TC	TD	TE	TF	TG	TH	TI	TJ	TK	TL	TM	TN	TO	TP	TQ	TR	TS	TT	TU	TV	TW	TX	TY	TZ	UA	UB	UC	UD	UE	UF	UG	UH	UI	UJ	UK	UL	UM	UN	UO	UP	UQ	UR	US	UT	UU	UV	UW	UX	UY	UZ	VA	VB	VC	VD	VE	VF	VG	VH	VI	VJ	VK	VL	VM	VN	VO	VP	VQ	VR	VS	VT	VU	VV	VW	VX	VY	VZ	WA	WB	WC	WD	WE	WF	WG	WH	WI	WJ	WK	WL	WM	WN	WO	WP	WQ	WR	WS	WT	WU	WV	WW	WX	WY	WZ	XA	XB	XC	XD	XE	XF	XG	XH	XI	XJ	XK	XL	XM	XN	XO	XP	XQ	XR	XS	XT	XU	XV	XW	XY	XZ	YA	YB	YC	YD	YE	YF	YG	YH	YI	YJ	YK	YL	YM	YN	YO	YP	YQ	YR	YS	YT	YU	YV	YW	YX	YZ	ZA	ZB	ZC	ZD	ZE	ZF	ZG	ZH	ZI	ZJ	ZK	ZL	ZM	ZN	ZO	ZP	ZQ	ZR	ZS	ZT	ZU	ZV	ZW	ZX	ZY	ZZ	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DU	DV	DW	DX	DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ	FR	FS	FT	FU	FV	FW	FX	FY	FZ	GA	GB	GC	GD	GE	GF	GG	GH	GI	GJ	GK	GL	GM	GN	GO	GP	GQ	GR	GS	GT	GU	GV	GW	GX	GY	GZ	HA	HB	HC	HD	HE	HF	HG	HH	HI	HJ	HK	HL	HM	HN	HO	HP	HQ	HR	HS	HT	HU	HV	HW	HX	HY	HZ	IA	IB	IC	ID	IE	IF	IG	IH	II	IJ	IK	IL	IM	IN	IO	IP	IQ	IR	IS	IT	IU	IV	IW	IX	IY	IZ	JA	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH	JI	IJ	JK	JK	KL	KL	LM	LM	MN	MN	NO	NO	OP	OP	PQ	PQ	QR	QR	RS	RS	ST	ST	TU	TU	UV	UV	VW	VW	WX	WX	XY	XY	YZ	YZ	ZA	ZA	ZB	ZB	ZC	ZC	ZD	ZD	ZE	ZE	ZF	ZF	ZG	ZG	ZH	ZH	ZI	ZI	ZJ	ZJ	ZK	ZK	ZL	ZL	ZM	ZM	ZN	ZN	ZO	ZO	ZP	ZP	ZQ	ZQ	ZR	ZR	ZS	ZS	ZT	ZT	ZU	ZU	ZV	ZV	ZW	ZW	ZX	ZX	ZY	ZY	ZZ	ZZ	AA	AA	AB	AB	AC	AC	AD	AD	AE	AE	AF	AF	AG	AG	AH	AH	AI	AI	AJ	AJ	AK	AK	AL	AL	AM	AM	AN	AN	AO	AO	AP	AP	AQ	AQ	AR	AR	AS	AS	AT	AT	AU	AU	AV	AV	AW	AW	AX	AX	AY	AY	AZ	AZ	BA	BA	BB	BB	BC	BC	BD	BD	BE	BE	BF	BF	BG	BG	BH	BH	BI	BI	BJ	BJ	BK	BK	BL	BL	BM	BM	BN	BN	BO	BO	BP	BP	BQ	BQ	BR	BR	BS	BS	BT	BT	BU	BU	BV	BV	BW	BW	BX	BX	BY	BY	BZ	BZ	CA	CA	CB	CB	CC	CC	CD	CD	CE	CE	CF	CF	CG	CG	CH	CH	CI	CI	CJ	CJ	CK	CK	CL	CL	CM	CM	CN	CN	CO	CO	CP	CP	CQ	CQ	CR	CR	CS	CS	CT	CT	CU	CU	CV	CV	CW	CW	CX	CX	CY	CY	CZ	CZ	DA	DA	DB	DB	DC	DC	DD	DD	DE	DE	DF	DF	DG	DG	DH	DH	DI	DI	DJ	DJ	DK	DK	DL	DL	DM	DM	DN	DN	DO	DO	DP	DP	DQ	DQ	DR	DR	DS	DS	DT	DT	DU	DU	DV	DV	DW	DW	DX	DX	DY	DY	DZ	DZ	EA	EA	EB	EB	EC	EC	ED	ED	EE	EE	EF	EF	EG	EG	EH	EH	EI	EI	EJ	EJ	EK	EK	EL	EL	EM	EM	EN	EN	EO	EO	EP	EP	EQ	EQ	ER	ER	ES	ES	ET	ET	EU	EU	EV	EV	EW	EW	EX	EX	EY	EY	EZ	EZ	FA	FA	FB	FB	FC	FC	FD	FD	FE	FE	FF	FF	FG	FG	FH	FH	FI	FI	FJ	FJ	FK	FK	FL	FL	FM	FM	FN	FN	FO	FO	FP	FP	FQ	FQ	FR	FR	FS	FS	FT	FT	FU	FU	FV	FV	FW	FW	FX	FX	FY	FY	FZ	FZ	GA	GA	GB	GB	GC	GC	GD	GD	GE	GE	GF	GF	GG	GG	GH	GH	GI	GI	GJ	GJ	GK	GK	GL	GL	GM	GM	GN	GN	GO	GO	GP	GP	GQ	GQ	GR	GR	GS	GS	GT	GT	GU	GU	GV	GV	GW	GW	GX	GX	GY	GY	GZ	GZ	HA	HA	HB	HB	HC	HC	HD	HD	HE	HE	HF	HF	HG	HG	HH	HH	HI	HI	HJ	HJ	HK	HK	HL	HL	HM	HM	HN	HN	HO	HO	HP	HP	HQ	HQ	HR	HR	HS	HS	HT	HT	HU	HU	HV	HV	HW	HW	HX	HX	HY	HY	HZ	HZ	IA	IA	IB	IB	IC	IC	ID	ID	IE	IE	IF	IF	IG	IG	IH	IH	II	II	IJ	IJ	IK	IK	IL	IL	IM	IM	IN	IN	IO	IO	IP	IP	IQ	IQ	IR	IR	IS	IS	IT	IT	IU	IU	IV	IV	IW	IW	IX	IX	IY	IY	IZ	IZ	JA	JA	JB	JB	JC	JC	JD	JD	JE	JE	JF	JF	JG	JG	JH	JH	JI	JI	IJ	IJ	JK	JK	JK	KL	KL	LM	LM	MN	MN	NO	NO	OP	OP	PQ	PQ	QR	QR	RS	RS	ST	ST	TU	TU	UV	UV	VW	VW	WX	WX	XY	XY	YZ	YZ	ZA	ZA	ZB	ZB	ZC	ZC	ZD	ZD	ZE	ZE	ZF	ZF	ZG	ZG	ZH	ZH	ZI	ZI	ZJ	ZJ	ZK	ZK	ZL	ZL	ZM	ZM	ZN	ZN	ZO	ZO	ZP	ZP	ZQ	ZQ	ZR	ZR	ZS	ZS	ZT	ZT	ZU	ZU	ZV	ZV	ZW	ZW	ZX	ZX	ZY	ZY	ZZ	ZZ	AA	AA	AB	AB	AC	AC	AD	AD	AE	AE	AF	AF	AG	AG	AH	AH	AI	AI	AJ	AJ	AK	AK	AL	AL	AM	AM	AN	AN	AO	AO	AP	AP	AQ	AQ	AR	AR	AS	AS	AT	AT	AU	AU	AV	AV	AW	AW	AX	AX	AY	AY	AZ	AZ	BA	BA	BB	BB	BC	BC	BD	BD	BE	BE	BF	BF	BG	BG	BH	BH	BI	BI	BJ	BJ	BK	BK	BL	BL	BM	BM	BN	BN	BO	BO	BP	BP	BQ	BQ	BR	BR	BS	BS	BT	BT	BU	BU	BV	BV	BW	BW	BX	BX	BY	BY	BZ	BZ	CA	CA	CB	CB	CC	CC	CD	CD	CE	CE	CF	CF	CG	CG	CH	CH	CI	CI	CJ	CJ	CK	CK	CL	CL	CM	CM	CN	CN	CO	CO	CP	CP	CQ	CQ	CR	CR	CS	CS	CT	CT	CU	CU	CV	CV	CW	CW	CX	CX	CY	CY	CZ	CZ	DA	DA	DB	DB	DC	DC	DD	DD	DE	DE	DF	DF	DG	DG	DH	DH	DI	DI	DJ	DJ	DK	DK	DL	DL	DM	DM	DN	DN	DO	DO	DP	DP	DQ	DQ	DR	DR	DS	DS	DT	DT	DU	DU	DV	DV	DW	DW	DX	DX	DY	DY	DZ	DZ	EA	EA	EB	EB	EC	EC	ED	ED	EE	EE	EF	EF	EG	EG	EH	EH	EI	EI	EJ	EJ	EK	EK	EL	EL	EM	EM	EN	EN	EO	EO	EP	EP	EQ	EQ	ER	ER	ES	ES	ET	ET	EU	EU	EV	EV	EW	EW	EX	EX	EY	EY	EZ	EZ	FA	FA	FB	FB	FC	FC	FD	FD	FE	FE	FF	FF	FG	FG	FH	FH	FI	FI	FJ	FJ	FK	FK	FL	FL	FM	FM	FN	FN	FO	FO	FP	FP	FQ	FQ	FR	FR	FS	FS	FT	FT	FU	FU	FV	FV	FW	FW	FX	FX	FY	FY	FZ	FZ	GA	GA	GB	GB	GC	GC	GD	GD	GE	GE	GF	GF	GG	GG	GH	GH	GI	GI	GJ	GJ	GK	GK	GL	GL	GM	GM	GN	GN	GO	GO	GP	GP	GQ	GQ	GR	GR	GS	GS	GT	GT	GU	GU	GV	GV	GW	GW	GX	GX	GY	GY	GZ	GZ	HA	HA	HB	HB	HC	HC	HD	HD	HE	HE	HF	HF	HG	HG	HH	HH	HI	HI	HJ	HJ	HK	HK	HL	HL	HM	HM	HN	HN	HO	HO	HP	HP	HQ	HQ	HR	HR	HS	HS	HT	HT	HU	HU	HV	HV	HW	HW	HX	HX	HY	HY	HZ	HZ	IA	IA	IB	IB	IC	IC	ID	ID	IE	IE	IF	IF	IG	IG	IH	IH	II	II	IJ	IJ	IK	IK	IL	IL	IM	IM	IN	IN	IO	IO	IP	IP	IQ
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----



**Anexo 16:** Propuesta de plan de mejoramiento

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

## **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA – PUNO – PERÚ**



### **PLAN DE MEJORAMIENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN**



**PRESENTADO POR:**

**Bach. ALDAIR RUBEN CHOQUECOTA OUISPE**

*El presente plan es una propuesta a partir de los resultados hallados en la investigación  
“Compromiso organizacional y gestión administrativa de los trabajadores administrativos de la  
Municipalidad Provincial de San Román”*

**JULIACA - PERÚ - 2024**

## *“Capital de la integración andina”*

### CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II. ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>III. BASE LEGAL.....</b>	<b>6</b>
<b>IV. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>V. ALCANCE.....</b>	<b>6</b>
<b>VI. OBJETIVOS.....</b>	<b>7</b>
<b>VII. ACTIVIDADES A REALIZAR.....</b>	<b>7</b>
<b>VIII. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL PLAN.....</b>	<b>10</b>
<b>IX. FINANCIAMIENTO.....</b>	<b>11</b>
<b>X. CRONOGRAMA.....</b>	<b>11</b>
<b>XI. PRESUPUESTO.....</b>	<b>12</b>

## *“Capital de la integración andina”*

### I. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas atraviesan grandes desafíos en cuanto a la modernización de la gestión pública, es decir, hay una gran labor de adaptarse a los nuevos cambios y mejoras que vienen dándose en la administración pública. Un aspecto muy importante es el talento humano, ya que este es quien realiza todas las actividades y acciones dentro de una entidad, para lo cual es necesario conocer el compromiso de cada trabajador sea nombrado o contratado, puesto que el compromiso organizacional es un factor que juega un papel sumamente importante en cuanto al desenvolvimiento laboral, pues mientras haya un buen nivel compromiso habrá una mejor satisfacción laboral, además se obtendrá resultados óptimos en las actividades dentro de la organización y de esta forma se tenga una gestión eficiente y además se cumplan los objetivos institucionales de manera oportuna con enfoque al ciudadano (López, 2021).

Meyer y Allen (1997) mencionan que el compromiso organizacional es un apego emocional muy fuerte de un trabajador hacia la organización donde labora, de este modo una persona que tiene un elevado grado de involucramiento y compromiso se identifica su participación continua y disfruta de su trabajo, además, Hellriegel y Slocum (2005), indican que el compromiso organizacional contribuye activamente en el logro de los objetivos y metas institucionales. Esta actitud no solo consiste en la satisfacción hacia el trabajo sino hacia toda la organización, por ende, un ambiente donde haya compromiso beneficia a una entidad. Por otro lado, según Chiavenato (2007) la gestión administrativa consiste en el manejo de los procedimientos de planeación, organización, dirección y control de los recursos de la entidad, esto con el propósito de alcanzar eficientemente los objetivos institucionales. En el Perú se implementó la política de modernización al 2021 con la finalidad de mejorar la gestión de las entidades públicas y niveles de gobierno articulando e impulsando el proceso de modernización hacia una gestión para resultados para que de esta forma haya un impacto positivo en el bienestar de la ciudadanía y desarrollo del país (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

En ese sentido el compromiso organizacional es un componente determinante dentro de una entidad ya que esto favorece a que las actividades se realicen eficientemente a largo plazo, es por ello que no basta con tener trabajadores talentosos, sino que es necesario la retención voluntaria

## *“Capital de la integración andina”*

de estos, es resultados obtenidos nos permiten conocer el grado de decir comprometidos no solo con el trabajo sino con toda la institución, asimismo esto contribuye a que la gestión administrativa se realice correctamente respetando los procedimientos y normas establecidas.

## **II. ANTECEDENTES**

Considerando lo siguiente:

El principal antecedente para el presente plan de mejoramiento del compromiso organizacional y gestión administrativa es la investigación titulada *“Compromiso organizacional y gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román”*

### **2.1 Objetivos de la investigación realizada**

#### **Objetivo general**

- Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román

#### **Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.
- Identificar la relación entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.
- Describir la relación entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román.

### **2.2 Conclusiones de la investigación**

1. **Primero:** Se concluye que hay una relación positiva entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, sustentada con el coeficiente de correlación de Pearson de 0.571, esto indica que existe un vínculo moderado entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa, lo cual significa que el grado de involucramiento y vínculo laboral que tiene un trabajador hacia la institución está asociado moderadamente a las actividades

## *“Capital de la integración andina”*

administrativas que se realizan dentro de una entidad pública como son la planeación, dirección, organización y control, además, se determinó que el 76% de los trabajadores tienen un nivel regular de compromiso organizacional aduciendo que la gran mayoría de colaboradores no están fuertemente comprometidos laboralmente, siendo este el prevalente, por otro lado, un 57% de los trabajadores indican que la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román es regular, lo cual quiere decir que no es la óptima ni deficiente y necesita ser mejorada, por ende, se deben cumplir los estándares establecidos que contempla la normativa vigente.

2. **Segundo:** Se concluye que hay una relación positiva entre el compromiso afectivo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, sustentada con el coeficiente de correlación de Pearson de 0.469, esto indica que existe una conexión moderada entre el compromiso organizacional y la gestión administrativa, lo cual significa que a medida que un trabajador sienta un apego emocional hacia la entidad, además se sienta orgulloso de pertenecer a dicha institución y se identifica laboralmente con la misma, lo cual está relacionado moderadamente con las actividades administrativas que se realizan dentro de la municipalidad, por ende, un trabajador que tenga un fuerte compromiso afectivo tendrá actitudes positivas y estará enfocado en cumplir con su trabajo y contribuir con la entidad de manera eficiente.
3. **Tercero:** Se concluye que hay una relación positiva entre el compromiso continuo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román, sustentada con el coeficiente de correlación de Pearson de 0.366, esto indica que existe una mínima conexión entre el compromiso continuo y la gestión administrativa, lo cual significa que los costos asociados como financieros, psicológicos y físicos que un trabajador puede generar al abandonar o dejar la institución u organización donde labora, está relacionada mínimamente con la gestión administrativa, por ende, este tipo de compromiso evita la rotación del personal y el ausentismo, pero en algunas ocasiones, contribuye mínimamente en el desempeño de actividades.
4. **Cuarto:** Se concluye que hay una relación positiva entre el compromiso normativo y la gestión administrativa de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial

## *“Capital de la integración andina”*

de San Román, sustentada con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.267, esto indica que existe una correlación positiva baja, lo cual significa que cuando un trabajador siente una obligación moral de permanecer dentro de la municipalidad, por los valores éticos y morales que viene de la conciencia, está relacionado mínimamente con el manejo de las actividades y funciones dentro de la entidad, ya que el principal motivo del servidor es contribuir por medio de su labor con la entidad teniendo en cuenta los valores éticos y la conciencia que tiene cada colaborador.

### **III. BASE LEGAL**

- ✓ Constitución Política del Perú.
- ✓ Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades.
- ✓ Ley N° 27444 - Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Ley N° 28175 - Ley Marco del Empleo Público.
- ✓ Ley del Servicio Civil - Ley N° 30057
- ✓ Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política de la Modernización de la Gestión Pública.
- ✓ Decreto Legislativo 1088 - Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico de Perú.
- ✓ Resolución de Presidencia Ejecutiva N.° 150-2017-SERVIR-PE que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

### **IV. JUSTIFICACIÓN**

El presente plan de mejoramiento se justifica por el impacto positivo que tendrá en las entidades públicas, especialmente en la Municipalidad Provincial de San Román. Contribuirá significativamente al área de recursos humanos al implementar estrategias e incentivos que fomenten un alto compromiso entre los trabajadores, asegurando así el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, facilitará la toma de decisiones en el área de administración al

## *“Capital de la integración andina”*

mejorar los procedimientos administrativos, en colaboración con el área de planeamiento y presupuesto. De esta manera, se promoverá una gestión eficaz y eficiente que beneficiará directamente a la ciudadanía.

### **V. ALCANCE**

El alcance del presente plan de mejoramiento del compromiso organizacional y gestión administrativa será aplicado para todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Román (servidores públicos, funcionarios públicos).

### **VI. OBJETIVOS**

#### **6.1 Objetivo general**

- Mejorar el compromiso organizacional y la gestión administrativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

#### **6.2 Objetivos específicos**

- Implementar mecanismos y estrategias tácticas para aumentar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Román.
- Implementar estrategias y fomentar el mejoramiento de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de San Román.
- Contribuir en la mejora de la gestión de la entidad, y buscar eficacia y eficiencia en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Román.

### **VII. ACTIVIDADES A REALIZAR**

Las actividades que contribuirán en el mejoramiento del compromiso organizacional y gestión administrativa en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Román son los siguientes:

#### **a) Acciones para el mejoramiento del compromiso organizacional**

**Compromiso afectivo:** el compromiso es el apego emocional, la identidad y la participación de un trabajador dentro de la entidad donde labora. Los colaboradores que se caracterizan por este

## *“Capital de la integración andina”*

tipo de compromiso están orgullosos de formar parte de la organización, para lo cual se debe desarrollar las siguientes actividades:

- Realizar talleres de orientación sobre la importancia de la visión, misión, valores y objetivos institucionales, con el objetivo de fortalecer la identificación con la municipalidad.
- Organizar talleres de inducción y reinducción para los colaboradores, para promover la confianza y el compromiso de los trabajadores.
- Implementar programas de capacitación y acompañamiento con profesionales en psicología, mediante actividades dinámicas, para fomentar un ambiente laboral de respeto y confianza.
- Organizar actividades de recreativas, confraternización, celebración de fechas importantes, jornadas deportivas y reuniones de integración que resalten la importancia del trabajador, con el fin de crear un vínculo emocional positivo.

**Compromiso continuo:** Hace referencia a la conciencia de los costos asociados (financieros, psicológicos y físicos) que puede generar al abandonar o dejar la institución u organización donde labora, es decir su permanencia es por sus necesidades, para lo cual se debe realizar las siguientes actividades:

- Realizar talleres de motivación e incentivos para los trabajadores, además de reconocimientos por su desempeño, con el fin de mantener una continua vinculación con los colaboradores.
- Organizar campañas y capacitaciones de bienestar para los trabajadores, abordando temas como nutrición saludable, actividad física, manejo del estrés laboral e inteligencia emocional, con el objetivo de asegurar el bienestar laboral del personal.
- Realizar encuestas periódicas de compromiso laboral para evaluar el nivel de satisfacción e identificar áreas de mejora.

**Compromiso normativo:** Se refiere al grado en que el individuo sienta una obligación moral de permanecer dentro de la empresa. Es decir, sentirse obligado a permanecer en una organización

## *“Capital de la integración andina”*

por los valores éticos y morales que viene de la conciencia de uno mismo. Para lo cual se debe realizar lo siguiente:

- Realizar reuniones y charlas de reinducción para informar sobre el desempeño y las metas alcanzadas, con el propósito de fomentar la conciencia y una actitud de mejora entre los colaboradores.
- Organizar capacitaciones sobre empoderamiento laboral, con el objetivo de desarrollar el liderazgo entre los trabajadores y fomentar su capacidad de involucrarse de manera autónoma en las actividades.
- Establecer grupos de trabajo o comités interdepartamentales para abordar problemas específicos e implementar iniciativas de mejora.

### **b) Acciones para el mejoramiento de la gestión administrativa**

**Planeación:** La planeación consiste en determinar cuáles son las metas que tengan que alcanzarse y qué pasos se debe seguir para conseguirlo, es decir es un modelo de todas las actividades que se realizan en todas las áreas, esta herramienta permite que todas las actividades se realicen de manera objetiva y eficaz, para lo cual se propone lo siguiente:

- Realizar talleres sobre orientaciones de conocimiento de los valores, visión, misión y los objetivos institucionales.
- Actualizar y optimizar los siguientes instrumentos de gestión: el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC).

**Organización:** la organización consiste en estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución de actividades, para lo cual se propone lo siguiente:

- Implementar organigramas en todas las áreas y espacios de trabajo, permitiendo a los colaboradores visualizar de manera clara y precisa la estructura interna de la organización, así como los roles en cada área y oficina de manera gráfica.
- Realizar capacitaciones sobre el uso del Manual de Organización y Funciones en todas las áreas, un documento que detalla las funciones y responsabilidades de los trabajadores.

## *“Capital de la integración andina”*

**Dirección:** La dirección consiste en orientar y guiar las tareas y actividades que realizan los servidores dentro de la entidad en función a las metas que deben lograrse. Es una actividad que promueve la comunicación, motivación y el liderazgo sobre el talento humano, para lo cual se debe fortalecer la guía y direccionamiento del talento humano mediante:

- Realizar talleres de orientación en actividades específicas que requieran conocimientos técnicos (SIAF, SIGA, SEACE), para fortalecer las capacidades y competencias de los colaboradores y asegurar un óptimo desempeño laboral.
- Impartir capacitaciones sobre liderazgo y relaciones interpersonales, con el objetivo de facilitar la consecución de metas de manera articulada y crear un ambiente laboral favorable en la entidad.
- Ofrecer capacitaciones en el uso de herramientas digitales e inteligencia artificial, para garantizar el correcto manejo de plataformas digitales y simplificar procedimientos que tradicionalmente se llevan a cabo.
- Organizar talleres dinámicos de motivación laboral para los colaboradores, con el fin de fomentar el compromiso, el entusiasmo y la satisfacción, incrementando así la productividad y fortaleciendo el compromiso con los objetivos institucionales.

**Control:** Se encarga de la verificación de las actividades y a su vez el grado de eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos y las metas, este control no solamente se hace en un solo momento sino en tres momentos: previo, concurrente y posterior, para lo cual se debe realizar lo siguiente:

- Implementar un formato de evaluación y comparación periódica del desempeño de los colaboradores, con el objetivo de establecer estándares altos que aseguren la eficacia y eficiencia en las distintas actividades de la entidad.
- Realizar talleres específicos sobre control interno, manejo de riesgos y auditoría administrativa.
- Realizar seguimiento y monitoreo continuo de las actividades realizadas por los servidores en todas las áreas de la municipalidad, para asegurar el cumplimiento integral de las metas establecidas, organizadas y dirigidas.

## *“Capital de la integración andina”*

### VIII. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL PLAN

El plazo de ejecución del “Plan de mejoramiento del compromiso organizacional y gestión administrativa” deberá ser ejecutada una vez sea aprobada mediante una sesión de concejo municipal y tener una certificación presupuestal, el área de administración y recursos humanos serán los encargados en la ejecución del plan en un plazo no menor de 12 meses iniciando tentativamente los primeros días del mes de su aprobación.

### IX. FINANCIAMIENTO

El presente plan “Plan de mejoramiento del compromiso organizacional y gestión administrativa” estará financiado a cargo de la Municipalidad Provincial de San Román encabezado por el titular de la entidad.

### X. CRONOGRAMA

Actividades	Meses del 2024 - 2025											
	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J
<b>Capacitaciones y/o talleres</b>												
Taller de inducción general y valores institucionales	X					X						
Salud mental y bienestar laboral	X						X					
Motivación laboral		X				X				X		
Habilidades gerenciales			X						X			
Habilidades cognitivas			X						X			
Empoderamiento laboral				X								X
Reuniones de reinducción	X						X					
Planeamiento estratégico PEI, PDLC	X						X					
Uso de herramientas digitales y la IA		X						X				
SIAF, SIGA SEACE	X				X				X			
<b>Otras actividades</b>												

*“Capital de la integración andina”*

Monitoreo de actividades			X			X			X			X
Implementación de organigramas	X											
Implementación de formato de desempeño	X		X									
Confraternidades culturales y deportivos		X					X					X
Agasajos a los trabajadores		X									X	

**XI. PRESUPUESTO**

Nº	Descripción	Monto
1	Capacitaciones	11,000.00
2	Confraternidad cultural y deportiva	7,000.00
3	Reuniones	4,500.00
4	Adquisición de organigramas	7,000.00
5	Actividades recreativas	6,000.00
6	Otros gastos	2,000.00
<b>Total</b>		<b>37,500.00</b>

**Nota.** El monto fijado es sugerido y sujeto a modificación, debido a que, una vez aprobado el presente plan de mejoramiento, se puede hacer una estimación exacta del costo de las actividades, además, se puede realizar gestiones con instituciones u organizaciones que brindan servicios de capacitación y talleres gratuitos. No obstante, es necesario contar con especialistas idóneos en el tema.

