

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



**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUANCANE – 2021**

Mery Steyci Quispe Arapa

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

Asesor: Dra. Mavda Yanira Flores Quispe



Juliaca - Perú, 2023



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



EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUANCANE – 2021

Mery Steyci Quispe Arapa

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

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe



Juliaca - Perú, 2023

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



EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUANCANE – 2021

Mery Steyci Quispe Arapa

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

Asesor: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

Juliaca - Perú, 2023

Quispe-Arapa, M. S. (2023). *El compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Quispe Arapa, Mery Steyci.

TÍTULO: El compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané -2021.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2023

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (94 pp.)

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

CÓDIGO: 05-000047-05/Q8

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PALABRAS CLAVE:

Compromiso organizacional, continuidad, desempeño laboral, normativo, trabajador administrativo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ – 2021”

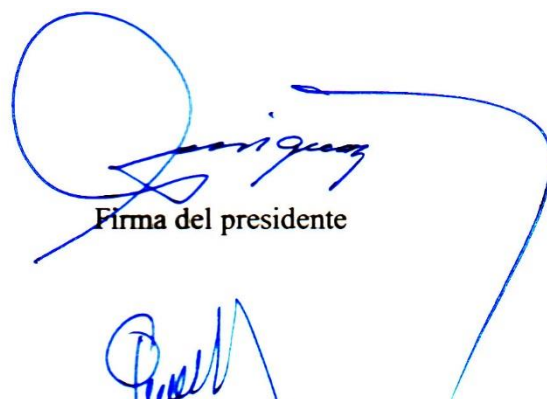
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Mery Steyci Quispe Arapa

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Vitaliano Enríquez Mamani
PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
JURADO



Firma del 2do miembro

Mg. Jaime Sucasaca Yanarico
JURADO



Firma del 3° miembro

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
ASESOR



Firma del asesor

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi fortaleza y ha estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres quienes son mi motor y motivo ya que con su esfuerzo, amor y paciencia me han ayudado a cumplir una meta más en mi vida, gracias.

A mi hermano por su apoyo incondicional durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

AGRADECIMIENTO

A mi padre Leonidas por confiar siempre en mí, a mi madre Isabel por enseñarme a ser perseverante, a mi hermano Alex por ayudarme a cumplir mis objetivos y por estar conmigo en cada momento de este proyecto.

A la Dra. Mayda Yanira Flores Quispe, por la orientación que me brindo y por apoyarme en cada proceso de este proyecto para que pueda culminarlo.

Al Ing. Jose Oscar Huanca Frias, por la orientación en el proceso de mí proyecto de tesis, por el apoyo que me brindo en la revisión y validación del instrumento de mi proyecto de tesis.

Al Dr. Juan Manuel Tito Humpiri, por los consejos que me brindo, asimismo, por el apoyo en la revisión y validación del instrumento de este proyecto de tesis.

Al Dr. Lucio Ticona Carrizales, por el tiempo que me brindo, también por el apoyo en la revisión y validación del instrumento de este proyecto de tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Indice de contenido	6
Indice de tablas	9
Indice de figuras	10
Indice de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	
Planteamiento del problema	16
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Preguntas de investigación	18
1.2.1 Pregunta general	18
1.2.2 Preguntas específicas	18
1.3 Objetivos de investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación	19
Capítulo II	
Revisión de literatura	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco teórico	25
2.2.1 Compromiso organizacional	25
2.2.2 Desempeño laboral	31
2.3 Hipótesis de investigación	42

2.3.1	Hipótesis general	42
2.3.2	Hipótesis específicos	42
2.4	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	43
Capítulo III		
Materiales y métodos		45
3.1	Diseño de investigación	45
3.2	Ambito de estudio	45
3.3	Población y muestra	46
3.4	Recolección de datos	47
3.5	Análisis de datos	47
3.6	Prueba de validez del instrumento	48
3.7	Prueba de confiabilidad del instrumento	48
3.7.1	Estudio de normalidad de variables	49
3.7.2	Estudio de normalidad de las dimensiones del compromiso organizacional.	50
Capitulo IV		
Resultados y discusión		51
4.1	Resultados	51
4.1.1.	Datos generales	51
4.1.2.	Análisis descriptivo	52
4.1.3	Correlación rho spearman entre el compromiso organizacional y desempeño laboral.	56
4.1.4	Correlación rho spearman entre compromiso afectivo y el desempeño laboral.	57
4.1.5	Correlación rho spearman de correlación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral.	58
4.1.6	Correlación rho spearman entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral.	58

4.1.7 Correlación rho spearman entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en las gerencias de la Municipalidad Provincial de Huancané.	59
4.2 Discusión	61
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Referencias	66
Anexos	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables	43
Tabla 2	Gerencias de la Municipalidad Provincial de Huancané	46
Tabla 3	Niveles de relación según coeficiente de correlación Rho-Spearman.	48
Tabla 4	Prueba de confiabilidad del instrumento de compromiso organizacional y desempeño laboral	49
Tabla 5	Prueba de normalidad	49
Tabla 6	Prueba de normalidad de las dimensiones de la variable compromiso organizacional	50
Tabla 7	Género y edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané	51
Tabla 8	Grado académico de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané	52
Tabla 9	El compromiso organizacional respecto a la edad y grado académico	52
Tabla 10	El desempeño laboral respecto a la edad y grado académico	54
Tabla 11	Nivel del compromiso organizacional respecto al género	55
Tabla 12	Nivel del desempeño laboral respecto al género	56
Tabla 13	Correlación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral	57
Tabla 14	Correlación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral	58
Tabla 15	Correlación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral	58
Tabla 16	Correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral de las gerencias en la Municipalidad Provincial de Huancané	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de dispersión de la correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral	58
----------	---	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Proceso de cálculo del tamaño de la muestra	70
Anexo 2	Contrastación de hipótesis general	71
Anexo 3	Contrastación de hipótesis específica 1	72
Anexo 4	Contrastación de hipótesis específica 2	73
Anexo 5	Contrastación de hipótesis específica 3	74
Anexo 6	Solicitud validación del instrumento de investigación del “compromiso organizacional y desempeño laboral” del primer experto	75
Anexo 7	Validez del instrumento de investigación del “compromiso organizacional y desempeño laboral” del primer experto	76
Anexo 8	Solicitud validación del instrumento de investigación del “compromiso organizacional y desempeño laboral” del segundo experto	80
Anexo 9	Validez del instrumento de investigación del compromiso organizacional y desempeño laboral del segundo experto	81
Anexo 10	Solicitud validación del instrumento de investigación del compromiso organizacional y desempeño laboral del tercer experto.	85
Anexo 11	Validez del instrumento de investigación del compromiso organizacional y desempeño laboral del tercer experto	86
Anexo 12	Solicitud de Autorización para realizar la ejecución de cuestionario de investigación	90
Anexo 13	Memorándum de conocimiento para la ejecución de la prueba piloto del instrumento de investigación	91
Anexo 14	Consentimiento informado	92
Anexo 15	Cuestionario de compromiso organizacional y desempeño laboral	93

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané. Metodológicamente la investigación tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental - transversal y un alcance correlacional. La población se encuentra conformada por 163 trabajadores administrativos, mediante un muestreo probabilístico simple se estableció una muestra conformada por 115 trabajadores administrativos pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Huancané. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento dos cuestionarios estructurados, considerando en ambos la escala likert de medición, el procedimiento de la validez de estos instrumentos han sido evaluados, adaptados por juicio de expertos en la materia y con una prueba piloto, la confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba de alfa de Cronbach es 0.971, para realizar el cálculo de correlación se utilizó el coeficiente de Spearman (Rho). Los resultados muestran que el p-valor es de 0.000 el cual es menor al nivel de significancia de $\alpha=0.05$, por lo tanto, existe una correlación positiva alta de 0.819. Se concluye que existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, deduciendo que mientras más comprometido se sienta el trabajador administrativo mejor será su desempeño laboral, asimismo, se determinó que, entre compromiso afectivo, normativo y de continuidad existe una relación positiva con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

Palabras clave: compromiso organizacional, continuidad, desempeño laboral, normativo, trabajador administrativo.

ABSTRACT

The research aims to determine the relationship between organizational commitment and job performance of administrative workers in the Provincial Municipality of Huancané. Methodologically, the research has a quantitative approach, a non-experimental - cross-sectional design and a correlational scope. The population is made up of 163 administrative workers, through a simple probabilistic sampling a sample made up of 115 administrative workers belonging to the Provincial Municipality of Huancané was established. For data collection, the survey technique was applied and two structured questionnaires were used as an instrument, considering in both the Likert measurement scale, the validity procedure of these instruments have been evaluated, adapted by expert judgment in the field and with a pilot test, the reliability of the instrument was carried out using the Cronbach's alpha test, which is 0.971. The Spearman coefficient (Rho) was used to calculate the correlation. The results show that the p-value is 0.000, which is less than the significance level of $\alpha=0.05$, therefore, there is a high positive correlation of 0.819. It is concluded that there is a positive relationship between organizational commitment and job performance, deducing that the more committed the administrative worker feels, the better his job performance will be, likewise, it was determined that there is a positive relationship between affective, regulatory and continuity commitment with job performance in the Provincial Municipality of Huancané.

Keywords: organizational commitment, continuity, work performance, regulations, administrative worker.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el compromiso organizacional y el desempeño laboral son temas de gran importancia, sobre todo en instituciones públicas como es el caso de una Municipalidad Provincial de Huancané. La importancia de la identificación que tienen los trabajadores con una institución a la cual pertenecen, es conocida como compromiso organizacional, hoy en día juega un papel crucial esto permite que se puedan lograr metas y objetivos de la institución; para lograr un verdadero compromiso el personal que trabaja debe tener la misión y visión que tiene la institución a la que pertenecen. Por otro lado, el compromiso organizacional y el desempeño laboral son dos términos que muestran un fuerte interés en los servicios de la administración pública ya que en la actualidad se cree que los trabajadores que se identifican con sus instituciones cumplen con sus objetivos de acuerdo con a lo que se les indica.

De esta manera podemos notar que el compromiso organizacional influye de manera importante en el desarrollo laboral, esto permite tomar decisiones adecuadas y crear herramientas eficaces para que el trabajador administrativo se desenvuelva de una forma eficiente en su trabajo. El análisis y la evaluación de los factores organizacionales que predicen un mejor desempeño son muy importantes. Si los trabajadores no muestran un compromiso con la organización se cree que la eficiencia disminuye, cuando el compromiso es bajo, existe el riesgo de renunciadas o rotaciones, más supervisión y poco valor otorgado a las metas organizacionales, todo lo cual tiene un impacto directo en el desempeño de los trabajadores.

Dicha situación no es ajena a la municipalidad provincial de Huancané, donde considero que es importante tener conocimiento de cómo se ha relacionado el compromiso organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores que pertenecen a esta institución en el año 2021, primero para que sirva de antecedente y posteriormente para en base al estudio realizado se busque la mejora del desempeño laboral de los trabajadores administrativos pertenecientes a esta institución.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos: En el capítulo I se hace referencia al planteamiento del problema, en donde se denota el problema y se formulan las preguntas de investigación. Asimismo, encontraremos los objetivos y la justificación de esta

investigación. En el capítulo II se realizó la revisión de la literatura, donde encontraremos los antecedentes de investigación, marco teórico, marco conceptual, las hipótesis correspondientes y la operacionalización de las variables. En el capítulo III se hace referencia a los materiales y métodos, en donde podemos observar el diseño de la investigación, el ámbito de estudio, la población y la muestra correspondiente al estudio, posteriormente encontraremos, la recolección y análisis de datos, así como la prueba de validez y prueba de confiabilidad del instrumento. En el capítulo IV se encuentran los resultados y discusión producto de análisis de datos que se contrastarán con las hipótesis correspondientes y que darán lugar a las discusiones de cada objetivo planteado. En la parte final se encuentran las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía utilizada y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad la exigencia de la población requiere que las instituciones públicas cumplan con sus objetivos para que así puedan brindar un mejor desarrollo social y puedan generar mayor productividad, es por ello que dentro de una institución contar con trabajadores comprometidos es muy importante para que así puedan desarrollar bien su trabajo y lograr la visión de la institución.

En el mundo las instituciones vienen buscando la exigencia y calidad que anhelan los mercados a nivel internacional. Los objetivos que quieren lograr las organizaciones son fundamentales ya que así desarrollan una variedad de estrategias para cumplirlas como en la parte financiera, política entre otros, pero ninguna de estas se podría realizar sin un compromiso laboral humano, porque de ahí es donde inicia una vista hacia la competencia profesional y de esta manera ofrecen estándares nuevos para que exista un adecuado manejo del personal humano al interior de las organizaciones tal y como lo señalan (Ayala & Bustamante, 2019)

Cuando existen trabajadores que no se sienten identificados y comprometidos con la institución en la que laboran trae como consecuencia que la institución sea ineficaz y no se desarrolle de manera adecuada, en la actualidad el compromiso organizacional es un tema que está recibiendo mucha atención tanto de instituciones públicas como privadas. Por ello, es necesario e importante contar con un personal comprometido para poder lograr los objetivos y las metas que tiene la institución.

Los autores Chirinos y Vela (2017) sostienen que en la actualidad los líderes del área de recursos humanos se encuentran preocupados por la ausencia de compromiso laboral por parte de los empleados ya que esto con lleva a que no se pueda lograr las metas de la institución y objetivos, de igual manera, que no pueda existir un desarrollo adecuado tanto para las instituciones como para la población y esto afecta a los proyectos que es de utilidad para las personas.

Según el autor Guerrero (2019), menciona que es necesario estar pendiente y tener conocimiento sobre el nivel de compromiso que tiene los empleados en el aspecto laboral, para que así la institución pueda lograr las metas establecidas y que tengan un buen desarrollo en varios aspectos.

Según el autor Hurtado (2017), indica que el compromiso organizacional es indispensable en una institución ya que el personal que trabaje debe sentirse comprometido con su trabajo, en la actualidad se busca no solo a los usuarios sino también al personal de la institución, asimismo, nos menciona que se realizaron una variedad de estudios sobre este tema indicando que se tiene múltiples definiciones en donde hasta el momento se componen de tres que serían el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo.

Un insuficiente compromiso organizacional podría causar consecuencias que afectaría el desarrollo dentro de una institución y si mencionamos a una Municipalidad siendo una institución pública que sirve a los pobladores, estaría perjudicando al no cumplir con las necesidades que exigen. Por ello es importante y necesario que los trabajadores administrativos se comprometan en la organización, para que pueda existir una influencia positiva con la institución y esto reflejaría que existe un buen desempeño laboral.

Actualmente en la Municipalidad Provincial de Huancané, existe la posibilidad de contar con trabajadores poco comprometidos con la institución, esto conlleva a que en la institución exista ciertas imperfecciones en el desempeño laboral, ya que se muestra algunas deficiencias en el interior de la municipalidad como la demora de trámites e incumplir algunos objetivos que tiene; estas circunstancias podrían afectar a la entidad de muchas formas una de ellas también podría ser dificultoso en alcanzar la meta de presupuesto establecido datos que se muestran en el Ministerio de Economía y Finanzas, y demás.

Esta situación afecta el logro de los objetivos establecidos y no brindar un buen servicio a los pobladores, por ello es necesario que exista un compromiso organizacional para que se pueda dar un buen desempeño laboral y pueda existir un mejor desarrollo tanto dentro de la municipalidad como en los pobladores, para que se sientan satisfechos con la gestión que realizan.

El estudio de estas dos variables conlleva a que se pueda tomar medidas y acciones que permitan optimizar resultados para que se tenga un buen desempeño laboral y pueda mejorar el servicio que se brinda a los pobladores es por ello que tales condiciones nos permiten plantear las preguntas siguientes.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané-2021?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané en el año 2021?
- ¿Qué relación existe el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané– 2021?
- ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional de continuidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané– 2021?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané-2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané - 2021.
- Identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané - 2021.
- Identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional de continuidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané - 2021.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El compromiso en el aspecto organizacional es un tema que cobra relevancia en la actualidad ya que un trabajador que se siente más comprometido con su trabajo se desempeña mejor en una organización. La investigación aporta conocimientos, beneficiando principalmente a la Municipalidad Provincial de Huancané, por ende, pretende hacer un aporte significativo.

Desde una perspectiva teórica, la investigación proporciona un antecedente teórico y estadístico, aporta una fuente de datos para futuros estudios, así como analizar y mencionar las teorías de compromiso organizacional y desempeño laboral establecidas por los investigadores.

Desde un punto de vista práctico, contribuye con la evidencia empírica, resultados y datos obtenidos que servirán para instituciones ya sea pública o privada permitiendo ofrecer recomendaciones, sugerencias, asimismo, enfatizando lo importante que es un trabajador y hacer que se sienta más comprometido en la organización en la que trabaja para que pueda optar por mejorar su desarrollo profesional para lograr resultados positivos.

Desde el punto de vista metodológico, contribuye al fortalecimiento de la herramienta que aportara tanto para los temas del compromiso organizacional como para el desempeño laboral donde tiene respaldo de sustento teórico elegido con objetividad para lograr resultados deseados. Estas herramientas tienen validez y confiabilidad es por ello que se

utilizaron en la presente investigación para obtener resultados del mundo real y se aplicarán en estudios futuros.

Desde una perspectiva social, se contribuye aportando ideas y estrategias para futuras investigaciones, asimismo, fomentando que los trabajadores administrativos se comprometan con la institución en la que trabajan para que puedan mejorar su desempeño profesional y tomar mejores decisiones, logrando los objetivos propuestos por la institución y brindando un mejor servicio al usuario.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Para poder realizar la siguiente investigación se realizó una revisión de estudios significativos y relevantes, es importante principalmente porque apoya a la sustentación de la investigación y permite justificar de manera científica. En cada uno de los estudios revisados brindan información sobre el compromiso organizacional y la relación que tiene con el desempeño laboral, ya que es importante que exista una buena relación entre ambas variables para que así una institución pueda lograr los objetivos que tiene, analizando cada estudio indican que en la mayoría existe una relación positiva entre ambas variables esto conlleva a indicar que es necesario tener un buen compromiso organizacional por parte de los trabajadores hacia la institución para que realicen un buen desempeño laboral.

Nieto (2017), en su investigación realizó una investigación donde menciona que en la actualidad es importante relacionar las nuevas tecnologías con el capital humano teniendo como propósito lograr las metas de institución, asimismo, indica que el compromiso organizacional en una institución es indispensable es por ello que el autor hace mención al nivel en el que un empleado se siente identificado con la institución en la que trabaja. Las entidades se sienten en la necesidad de brindar un buen servicio a los usuarios, es por ello que contar con un personal comprometido hace que realicen un buen trabajo. Los resultados más sobresalientes dieron a conocer que el personal que tiene más de 15 años trabajando en la institución se siente más comprometido que los que están laborando menos tiempo.

Chambi (2018), realizó una investigación sobre la motivación y el compromiso organizacional en donde afirma que las organizaciones vienen generando cambios de diferentes formas dentro del área de trabajo con el personal de trabajo así ocasionando ciertas deficiencias en la salud física y mental, es por ello que el autor hace referencia que una buena motivación mejoraría el compromiso organizacional del personal de trabajo ya que al sentirse más motivados se sienten las comprometidos. En sus resultados obtenidos indica que existe un bajo nivel de correlación entre ambas variables.

García y Gonzales (2018), los autores en su investigación percibieron una desmotivación laboral del personal de trabajo ocasionando un bajo rendimiento y deficiencia de

productividad genera una ausencia de compromiso organizacional haciendo que no exista un involucramiento en las metas y objetivos que tiene una entidad. El resultado de esta investigación muestra una prueba de $Rho=0.605$ y p valor es igual a 0.000 ($p<0.05$); indicando que sí, existe una confiabilidad entre ambas variables de estudio que son la motivación y el compromiso organizacional.

Llacctarimay (2018), en su investigación menciona que con el tiempo el ser humano ha ido tomando un gran importancia en las instituciones y que contar con un personal comprometido es necesario para que realicen bien su trabajo, asimismo, puedan ser eficientes en cumplir las metas establecidas por la institución es por ello que el personal que se sienta comprometido con el lugar donde laboral realizara de forma adecuada sus actividades. Los resultados indican que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.469^{**} con una significancia de bilateral 0.000 menor al 0.05 ($r = 0.469^{**}$, $p = .000 < 0.05$) por lo tanto, se concluye que existe una relación moderada entre ambas variables.

Ayala y Bustamante (2018), los autores en su investigación realizada mencionan que el compromiso organizacional es un elemento indispensable que proporciona y brinda a las instituciones un elemento de éxito e impulso laboral el cual implementa un instrumento de bienestar humano inmerso en las organizaciones y crea una responsabilidad desarrollada en factores funcionales bajo los modelos de la empresa, es así que al realizar esta investigación el resultado que se obtuvo fue de 0.520 el cual muestra que existe una relación positiva entre las dos variables. Finalmente, la investigación concluye que si el personal no estaría debidamente capacitado su desempeño laboral probablemente se vería afectado y no sería lo más adecuado para la empresa.

Guerrero y Veliz (2019), los autores analizaron los factores que influyen en el comportamiento del personal, así como algunas deficiencias que existe en el desempeño laboral, la población identificada como objeto de estudio no hizo distinción de género, raza, religión ni aspectos sociales, así mismo cabe resaltar que por ser una población reducida presenta una muestra censal. Los resultados que obtuvieron mediante la encuesta y la entrevista, a través de las preguntas aplicadas con relación a las variables y con los programas estadísticos aplicados se obtuvo como resultado que existe una relación entre el compromiso y el desempeño que presentan los trabajadores.

Alvarez y Mendoza (2019), los autores en su investigación realizada afirman que el compromiso organizacional es una variable que se ha ido estudiando en estos últimos tiempos ya que influye en el desarrollo de todas las entidades públicas o privadas, un trabajador administrativo necesita identificarse con su trabajo, sentirse a gusto lo cual permitirá que realice de forma eficiente su labor en la institución. Los resultados de esta investigación indican que ambas variables cuentan con una correlación significativa, asimismo entre las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Espinoza y Lligua (2020), los autores en su investigación realizada definen que el “compromiso organizacional” es considerado, como el vínculo de lealtad y fidelidad por el cual el trabajador desea seguir siendo parte de la organización, según sus resultados obtenidos se estimó que existe cierta diferencia en el nivel de compromiso organizacional por parte de los empleados dependiendo de si son nombrados o contratados, es así que determina que existe un 12 % de diferencia entre las dos variables. Las conclusiones mencionan que existe una correlación significativa ya que hay cierta diferencia entre el personal nombrado y contratados.

Tejada (2020), el autor en su investigación indica que la motivación laboral es fundamental en una institución ya sea pública o privada ya que busca cubrir los gastos que se tiene y de ser posible generar utilidades, para obtener la misión de la institución se requiere contar con un personal comprometido, que se sienta identificado en el lugar donde trabaja, por ello se realizó esta investigación que obtuvo como resultado que existe una gran relación de carácter correlacional positiva la cual señala que la mayor motivación laboral que puede existir es el compromiso organizacional. Como recomendación del autor indica que la Municipalidad Distrital de Arequipa tiene que desarrollar la mejora de las relaciones interpersonales entre el personal que trabaja, así como incrementar un mejor compromiso organizacional

Choquecondo y Ramirez (2020), los autores en su investigación alegan que las entidades a través de sus gestiones buscan dar una atención muy eficiente a los usuarios, para ello estas instituciones cuentan con recursos humanos, que sería el personal administrativo, de ellos depende el éxito o fracaso de una buena gestión, un personal que tenga inteligencia emocional es sustancial permitirá obtener resultados y contar con un personal comprometido permitirá que cumplan sus objetivos, es así que los resultados mostraron una correlación de

0.431, lo que indica una fuerte correlación positiva entre la variable inteligencia emocional y el compromiso organizacional del personal administrativo.

Gutierrez (2020), el autor en su investigación sostiene que un personal comprometido con la institución donde trabaja genera mayor productividad, el cual hoy en día viene reflatando en temas de investigación respecto al área de recursos humanos y sobre todo guardando una estrecha relación con el desempeño laboral. La investigación realizada indica que el compromiso organizacional afecta significativamente el desempeño laboral, y menciona que la entidad gubernamental tiene que considerar ejecutar programas para mejorar el compromiso de los trabajadores y asegurar su relación con la misma por medio del reconocimiento de su trabajo.

Tarazona (2020), el autor en su investigación menciona sobre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en donde indica que si existe ausencia de la cultura organizacional esto llevaría a que los trabajadores sientan poco compromiso con la misión y visión de una organización, por lo que, los objetivos pueden verse afectados y no alcanzar metas estimadas, los principales resultados fueron que la cultura organizacional influye en el personal que trabaja la entidad y en caso del compromiso organizacional menciona que a veces existe un buen compromiso organizacional. Se llegó a la conclusión de que la cultura organizacional tiene una influencia significativa en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad.

Tinta (2021), el autor en su investigación menciona que la gestión de competencias es una técnica de recursos humanos que tiene su origen en el comportamiento humano dentro del campo de la psicología, el compromiso organizacional depende de varios aspectos y está enlazado a la gestión de la gerencia, el compromiso como estado psicológico va depender como el trabajador se siente identificado en la institución que labora. El resultado indican existe una relación positiva moderada significativa entre la gestión por competencias y el compromiso organizacional. Se llegó a la conclusión que las dos variables son efectivas, comprometidas y competitivas.

Vega (2021), en su investigación menciona que en las organizaciones el componente principal es el potencial humano donde no solo se le debe buscar la satisfacción sino, algo más allá que permanezca en el tiempo como es el involucramiento organizacional, que nos permita alcanzar

los objetivos. Si se genera una fuerte identificación o relación entre el personal y la organización cualquier situación o problemática poco relevante y temporal será suprimido, lo cual no afectará a toda la organización, según sus resultados determinó que existe una relación significativa positiva y alta entre el compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es cuando un personal siente afecto hacia la institución donde trabaja, lo cual no le permite renunciar y siente esa permanencia de seguir laborando y cumpliendo con lo establecido por la organización a la que pertenece.

Según los autores Soberanes y De la fuente (2009) sostienen que el compromiso organizacional identifica las causas y, en última instancia, los efectos de cada uno de ellos en sus roles como empleados y directores en un marco de gestión estratégica. También describe las relaciones que existen entre ellos. Realiza una estructura que esté enfocada en el cumplir la misión, visión y beneficios de la organización.

Según los autores Ivonne et al., (2015) mencionan que la búsqueda de la calidad en los empleados es un tema cotidiano que se hace cada vez más frecuente en la actualidad y esta se obtiene si se encuentra presente un factor crucial como es el compromiso organizacional.

Numerosos factores impulsan a las organizaciones a mostrar un mayor interés en esto; sin embargo, es relevante entender que, de todos los recursos organizacionales, los recursos humanos son los más cruciales porque sin ellos, las organizaciones no pueden funcionar, e incluso si lo hacen, es en un ambiente donde ellos líderes de la organización no están involucrados en la medida en que se preocupan por cómo se sienten sus empleados, es allí donde el compromiso organizacional cumple un rol fundamental por lo que significa y busca en una organización.

El compromiso organizacional es visto como un vínculo entre la institución y sus empleados. También señala que el compromiso organizacional es atrayente desde la perspectiva del empleado, ya que le permite ver su estabilidad laboral y reconoce su valor para la empresa,

actuando como un motivador para que aporte su mejor esfuerzo para lograr beneficios a largo plazo (Coronado et al., 2020).

Los beneficios que trae consigo tener un personal comprometido con su trabajo es obtener metas positivas dentro de la institución en donde trabajan, ya que pueden indicar una mejora en la productividad, en una institución privada contar con un personal comprometido trae como obtener resultados financieros; invertir en el bienestar de los trabajadores beneficia y aporta a la institución, es crucial gestionar el talento, mejorar el liderazgo y realizar una planificación estratégica de recursos humanos para aumentar el compromiso. Los autores Peña et al., (2016) sostienen que los gerentes y trabajadores de hoy deben aprender a lidiar con cambios de todo tipo, incluidos los que se reflejan en los ámbitos tecnológico, social y económico, entre otros, viviendo con flexibilidad y espontaneidad. Así mismo mencionan que el estudio del comportamiento o compromiso organizacional ofrece conocimientos significativos que ayudan a las personas a comprender este nuevo mundo laboral con mayor claridad, superar resistencias y mejorar, para construir una cultura organizacional que se adapte bien al cambio.

Se cree que el compromiso de una persona con su trabajo incluye tanto su participación activa como su satisfacción y entusiasmo por su trabajo, más aún en una organización que es un grupo de personas que están conectadas entre sí que comparten metas y objetivos predeterminados, lo cual se puede ver influenciado por algunos factores como el clima organizacional, el trabajo en equipo y demás, como lo hacen notar algunos autores que referiremos a continuación.

Las organizaciones deben cuidar que prevalezca el compromiso organizacional para inspirar el impulso de los empleados hacia el éxito de una organización y para garantizar que sus empleados mantengan un compromiso organizacional, que es un componente importante y esencial de toda organización, las instituciones deben crear un entorno propicio para ello. El compromiso organizacional y el desempeño laboral generalmente van de la mano y deben ser consideradas en toda organización he ahí la importancia de mencionarlas en conjunto.

Así lo reafirma los autores Alegria y Sanchez (2020) cuando sostienen que el compromiso organizacional justamente por su carácter de organización, requiere de un ambiente de trabajo saludable porque la ubicación y el ambiente en el que se involucra un trabajador

pueden facilitar o dificultar el buen desempeño y las relaciones con los compañeros de trabajo. Señala también que, si un trabajador puede lograr trabajar en equipo con sus compañeros o rechaza pertenecer al equipo, puede generar un compromiso con la organización e incluso puede ser un factor decisivo en el desenvolvimiento de sus integrantes. El desempeño de los trabajadores de una organización está indisolublemente ligado al compromiso general de cada uno de los integrantes de la organización. El nivel de desempeño es mayor cuando se fomenta relaciones de satisfacción, inspiración e interés.

Importancia del compromiso organizacional: Cuando el miembro de una organización se encuentra comprometido con su institución, nace en él automáticamente un sentimiento de apego a los valores y objetivos de dicha organización lo cual es fundamental para un mejor desempeño y un trabajo exitoso.

Según los autores Gonzales y Salazar (2019) mencionan que la importancia del compromiso organizacional está en el personal administrativo ya que permite que puedan realizar bien su trabajo y desenvolverse de una manera adecuada, es por ello que existe puntos a considerar, entre ellas están las siguientes:

- **Retención del talento:** Cuando una persona se encuentra comprometida se ve más productiva y por lo tanto tiene más valor para la organización. Si se le ofrece un trato con el que está conforme, esta persona valiosa no abandonará el lugar donde trabaja y de esta forma la institución conservará los talentos humanos.
- **Trabajadores con creatividad:** Un trabajador utilizara al máximo su creatividad e ingenio en el cumplimiento de sus labores y de las metas determinadas por la organización siempre y cuando se sienta valioso y se encuentre contento con el trabajo que realiza.
- **Conformación de equipos valiosos:** El aporte de cada trabajador talentoso es importante en el éxito de una organización, pues la reunión y formación de grupos de estos trabajadores lo es aún más, pues será una ventaja competitiva que permitirá sobresalir del resto.

- **Usuario leal:** Muchas veces los comercios, empresas e instituciones pierden usuarios o tienen quejas constantes debido a que la atención es deficiente, generando una mala imagen.

Es por ello que los usuarios y usuarios resaltarán y valorarán a aquellas empresas o instituciones, sea cual sea el caso, que posean trabajadores administrativos simpáticos, comprometidos y motivados, de tal manera que recurrirán a ellos cada vez que necesiten de sus servicios con toda confianza, sin quejas y conformes con su trabajo.

2.2.1.1 Dimensiones del compromiso organizacional

Los autores Meyer y Allen (1991) indican que la gestión eficaz de los empleados dentro de las organizaciones tiene un impacto positivo en la dedicación del personal. Es por ello que tienen como concepto definido que el compromiso organizacional es un estado psicológico caracterizado por una conexión entre los empleados y sus empleadores, que repercute en el comportamiento de cada empleado en cuanto a su sentido de pertenencia e identificación. Es por ello que plantearon un modelo tridimensional considerando los siguientes:

a) Dimensión compromiso afectivo

Hace referencia a aquellas relaciones de afecto que tienen los trabajadores con una organización.

Los autores Robbins y Judge (2009) sostienen que el compromiso organizacional afectivo es un estado en donde un trabajador se identifica con la institución donde se encuentra laborando y desea que el lugar donde labora cumpla sus metas. Identificarse con la organización significa tener un gran compromiso con el trabajo.

Gutierrez (2020), sostiene que el compromiso afectivo es muy importante ya sea en una institución privada o pública, las cuales tienen esa necesidad de mejorar su trabajo y maximizar sus beneficios, por ello considera muy importante que exista un afecto de un empleado en el lugar donde trabaje.

El énfasis en que un servidor quiere seguir perteneciendo a una organización se indica por su interés en ella y sus esfuerzos por permanecer y mantenerse allí. Al igual que antes, este tipo está ligado a factores importantes: creencia en los valores, alta aceptación y objetivos de la organización, comodidad y espontaneidad para ejercer un esfuerzo significativo en nombre de la organización y un fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización.

Este tipo de compromiso se ve expresado por el impulso de carácter emocional de involucrarse con la organización de la cual es parte. También está el factor de necesidad, que está significativamente correlacionada con las conexiones emocionales del empleado con la búsqueda de satisfacer sus propias necesidades y de su organización.

Con esto, también se afirma que, en el lugar de trabajo, cuando se evidencia una buena comunicación y un adecuado intercambio de información, el compromiso organizacional aumentará y, en consecuencia, el colaborador se sentirá satisfecho con sus funciones.

b) Dimensión compromiso normativo

Es un deber moral que siente un trabajador hacia la institución donde trabaja ya que debe responder de una forma recíproca así dando los mejores resultados y positivos, así como cumplir con las normas en el lugar donde labora. El nivel normativo de compromiso es el punto en el cual los trabajadores se sienten obligados a permanecer en la organización y, en consecuencia, siente el deseo de hacerlo.

También se le conoce con el término perspectiva de atribución, que se refiere a ese sentido moralmente riguroso de la obligación o deber de incorporarse a la institución. Sin embargo, este componente se destaca ya que también tiene un componente emocional porque el colaborador se siente obligado a participar. Por ello, el empleado siente que abandonar la institución le traerá mayores pérdidas, por lo que prefiere quedarse.

Esta definición está influenciada por los beneficios proporcionados a los empleados como compensación, el apoyo brindado por la empresa en cualquier circunstancia difícil que puedan enfrentar y cualquier permiso, capacitación u otros beneficios que los empleados puedan recibir. Como resultado, hay una sensación de pertenencia por parte del empleado a la organización y a sus respectivas normas.

c) **Dimensión de compromiso de continuidad**

Los autores Robbins y Judge (2009) mencionan que el valor económico que recibe un servidor para seguir trabajando en la institución y no dejar su trabajo, ya que a un trabajador que se le pague bien se comprometerá más con la organización y si renuncia sentirá que se verá perjudicado.

Además, podemos definirlo como aquel apego material que un colaborador desarrolla con una organización y se piensa que es el resultado de una serie de incentivos que la organización otorga al colaborador para producir un efecto emocional en él o ella hacia la misma.

Según los autores Meyer y Allen (1991), mencionan que el trabajador es plenamente consciente de los compromisos de tiempo y esfuerzo realizados en el desempeño de las tareas propias del puesto para el que está contratado, así como de los resultados que tendría en la situación de que dejara su trabajo y las oportunidades limitadas que creen que hay en su entorno para asegurar un empleo nuevo.

Adicionalmente, este componente se basa en aquellos gastos individuales que tiene el trabajador y el valor que toma la organización a cambio de las inversiones que la organización ha realizado para él; también está la naturaleza de necesidad, que está significativamente correlacionada con las conexiones emocionales de los trabajadores con que ellos busquen la satisfacción de sus necesidades propias y con la misma organización.

Puede no haber mayor dedicación, esfuerzo o entrega en las labores que el colaborador realiza cuando no está presente de manera contundente el compromiso continuo, y puede existir la posibilidad de que el colaborador esté buscando mejores

oportunidades de empleo para dejar la institución donde actualmente están empleados.

2.2.2 Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el resultado de las habilidades, capacidades o competencias de un empleado, así como del tipo de personalidad que posee la persona; estos factores tomados en conjunto darán como resultado el éxito de una institución.

El desempeño en el lugar de trabajo es cómo los empleados llevan a cabo sus funciones. Esto se evalúa durante las revisiones de desempeño, a través de las cuales un empleador evalúa a cada trabajador de manera individual teniendo en cuenta características que incluyen las capacidades de liderazgo, las habilidades organizativas, la productividad y las habilidades que gestionan el tiempo. Según el autor Mamani (2019), menciona que el desempeño de los trabajadores se refleja en las actividades que realizan en sus áreas de responsabilidad; sin embargo, esto también depende de qué tan comprometidos estén los trabajadores que pertenecen a una organización. Ya que la motivación es un gran aporte al momento de describir los comportamientos de los compañeros de trabajo en el lugar de trabajo; los seres humanos requieren muchas formas de motivación para desempeñarse bien y alcanzar sus metas y objetivos.

Las organizaciones actuales necesitan desarrollar y utilizar sistemas que evalúen el desenvolvimiento laboral que les permitan detectar errores y corregirlos lo antes posible. El desempeño en el lugar de trabajo es un componente crucial del éxito de cualquier organización, por lo que tiene sentido que se le dé más peso en el proceso administrativo de gestión de recursos humanos.

2.2.2.1 Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

a) Puntualidad y asistencia

Es fundamental contar con herramientas que permitan realizar un seguimiento eficaz de las horas de llegada y salida de las personas para lograr un mejor nivel de

compromiso en el lugar de trabajo, especialmente para los trabajos centrados en el usuario.

En el lugar de trabajo, la asistencia y la puntualidad son cruciales. Es esencial para los trabajadores de todas las instituciones. Pero no se trata solo del tema del pago en el sentido nominal. También se discuten las capacidades del servidor en cuanto a su compromiso con la cultura de la empresa.

Esto es considerablemente más significativo que simplemente asistir a tu trabajo y hacer acto de presencia. Si se quiere aplicar el valor de asistencia y puntualidad en la institución, se debe considerar como un componente de la cultura organizacional. Como resultado, puede incluir iniciativas que recompensen el trabajo de sus empleados lo cual traerá como consecuencia que todos estarán alineados con los mismos objetivos.

b) Trabajo en equipo

Es una forma organizada para que los trabajadores realicen su labor de manera unida; se basa en las habilidades de los miembros para mantener la responsabilidad mutua e individual al mismo tiempo que comparten un compromiso con los objetivos. Las organizaciones están formadas por un grupo de personas para poder competir con más eficacia para que puedan lograr sus objetivos y metas. Según el autor Aguilar (2016), menciona que el trabajo en equipo se refiere a un conjunto de personas que trabajan juntas e interactúan para conseguir objetivos compartidos. Se construye sobre la idea de un propósito e involucra aportes de habilidades, acciones de sus miembros y conocimientos.

En todas las organizaciones de debe trabajar siempre de manera unida, pues el éxito del grupo en su conjunto depende en gran medida de la cooperación de sus integrantes, jugando un papel importante el compromiso y la comunicación entre los miembros del grupo. Según el autor Castaño et al., (2007) menciona que en su mayoría, las organizaciones utilizan el valor del trabajo en equipo para el mejoramiento de su competitividad y al mismo tiempo como un sistema que organiza el trabajo que facilita crear un ambiente de trabajo en armonía, y también conseguir

una comunicación interna efectiva, la integración de nuevos empleados y transmitiendo sus valores y cultura, entre otras cosas. Para que los equipos de trabajo sean exitosos, se deben cumplir una serie de condiciones. Estas condiciones se describen con más detalle a continuación:

- **Formación del equipo:** Lo primero para formar una organización es nombrar a la persona que estará a cargo de la tarea o del proyecto y esto se realiza de acuerdo con los objetivos de la institución. Para lo cual existen algunas cualidades que son relevantes para ser un líder incluyen ser digno de confianza, altamente motivado, mostrar buen comportamiento hacia los demás, ser tolerante con los diferentes puntos de vista y tener la capacidad de llegar a acuerdos y convencer a otros para que trabajen hacia objetivos comunes.
- **Las condiciones adecuadas:** Para impulsar ciertas tareas, mejorar e innovar constantemente, la persona que se encuentra al mando de toda organización o institución necesita entender y creer en el trabajo en equipo. Él o ella es responsable de desarrollar los equipos para garantizar que posean el apoyo y las condiciones necesarias. Todo esto se conseguirá a través de la capacitación continua, seguimiento y estrategias eficaces de fomento del trabajo en equipo.
- **Establecimiento y aclaración de objetivos:** Cada miembro del equipo debe conocer los objetivos de la organización, que deben ser compartidos, considerados verdaderamente importantes y alcanzables en un tiempo razonable. Como resultado, todos sabrán qué esperar del equipo y como pueden contribuir al éxito del grupo
- **Excelentes procedimientos de trabajo:** Los integrantes del equipo deben tener la capacitación adecuada para liderarse a sí mismos, tomar decisiones acertadas y comprender métodos que sean compatibles con la naturaleza del trabajo que realizan. La capacidad de evaluar, asesorar y resolver problemas es una cualidad que debe poseer el líder.
- **Participación y relaciones interpersonales positivas:** Dentro del equipo debe haber un correcto nivel de participación, un gran nivel de compromiso y debe existir un ambiente de confianza y respeto para que la organización funcione bien y se logre el interés del equipo.

- **Comunicación y gestión de conflictos:** Los conflictos pueden surgir en cualquier grupo de personas por una variedad de razones, lo que puede dificultar que una tarea se complete y progrese normalmente. Como resultado, la comunicación es crucial para evitar la obstrucción de las labores y el líder es responsable de resolver conflictos de la mejor manera posible en beneficio de todos y para mantener un ambiente agradable.

Ventajas y desventajas del trabajo en equipo

La capacidad de sentirse respetado y apoyado por los compañeros de trabajo es uno de los factores que ayuda a motivar a los equipos en las organizaciones; se ha demostrado que los individuos están satisfechos con su trabajo cuando hay una participación de manera constante además de ciertos beneficios para la organización y para el mismo individuo.

Algunos beneficios para las organizaciones pueden ser:

- Eleva el nivel de producción.
- Hay una mejora en la comunicación interna.
- Hay un aumento en el compromiso con el objetivo planteado.
- El equipo es adaptable.
- Hay una mejora en el clima organizacional.
- Hay un mayor éxito en las tareas desafiantes.
- Ofrece a sus miembros una nueva dimensión social.
- Favorece el alistamiento de nuevos miembros.
- Facilita la coordinación.
- Mejorar la satisfacción de sus miembros.

Así como hay beneficios, también hay inconvenientes. Trabajar en equipo no siempre es fácil; para iniciar deben atravesar por una cantidad de etapas previas, para convertirse en equipos que sean efectivos. Todos estos factores deben estar presentes para que un equipo tenga éxito; estos inconvenientes pueden incluir cosas como:

- Consumo de tiempo.
- Una persona tiene la capacidad de manipular y dominar al equipo como un todo.

- Puede haber procedimientos que afecten las decisiones y los esfuerzos de resolución de problemas.
- Elaboración de normas con objetivos que no son los previstos.
- Reconocer o menospreciar a ciertos miembros.

Hay muy pocos inconvenientes en trabajar en equipo; sin embargo, es típico que haya algunas diferencias entre los miembros de un equipo o algunos conflictos. Para que los inconvenientes se reduzcan al mínimo, el estilo de liderazgo será crucial.

La integración de los equipos resulta de la necesidad de la organización para llegar a sus metas específicas; los integrantes que componen los equipos necesitan formación. Numerosas veces, los equipos fallan por el hecho de que se elaboran sin una finalidad clara, sin que se encuentren debidamente preparados, y sin un sistema que facilite la comunicación.

Los equipos exitosos son aquellos que se construyen alrededor de objetivos bien definidos y trabajan en armonía con otros cambios organizacionales para llevar a cabo sus tareas. La organización que adopta la costumbre de trabajar juntos como equipo requiere un tiempo de transición y capacitación para garantizar el logro de los resultados deseados. Si bien cada uno de los grupos tiene su propio desarrollo único, todos pasan por procesos similares para evolucionar, combinando elementos de madurez profesional.

Un trabajo en equipo efectivo

Según los autores Castaño et al., (2007) indican que el modelo administrativo facilita que los grupos avancen en su trabajo colectivo. Esto sucede en situaciones en que los mismos equipos toman todas las decisiones sobre los procedimientos que se encuentran a su control, desde hacer estimaciones hasta completar los actos necesarios para lograr el objetivo final.

Un equipo es autónomo, cuando adquiere autoridad en la toma de decisiones, responsabilidad en la gestión de conflictos y autogestión a través de su liderazgo, productividad y capacidad de persuasión.

El rol de los administradores en este nuevo entorno ha cambiado. Ahora deben ser facilitadores del cambio que animen a sus asociados a la toma de decisiones y emprender

acciones reales destinadas a lograr resultados mediante equipos flexibles y que son independientes.

Este nuevo enfoque permite tener más participación de los integrantes, una mayor responsabilidad por los resultados y por el control, por lo mismo no necesita muchos niveles en la administración para mejorar la calidad y el número de alternativas disponibles para satisfacer las demandas del entorno.

Pero todos los equipos no pueden operar de manera autónoma; para hacerlo, un líder debe tomar iniciativas que agreguen valor a la organización, demostrar la capacidad de asumir la responsabilidad auto direccional y asegurarse de que los logros obtenidos sean visibles para otros equipos.

La gestión de cada equipo autónomo se cimienta en prever las presiones y maniobras que inevitablemente surgirán en una institución. Por ello, es crucial dar a conocer de forma clara las reglas del juego para gestionar los riesgos que surgen al interior de las estrategias organizacionales y asegurar que se lleve a cabo con éxito. Dentro de la visión y de la misión de una organización se pueden limitar 4 sistemas de importancia los cuales se pueden evidenciar en un trabajo en equipo efectivo son las variables críticas de control, los riesgos a evitar, la cultura e incertidumbres estratégicas.

Los líderes de una institución pueden estar seguros de que han creado el entorno adecuado para fomentar la creatividad y la innovación sin preocuparse por ellas. Esto se debe a que los equipos que utilizan esta estrategia mantienen el equilibrio entre la tensión dinámica que resulta del compromiso a la cultura y el miedo al castigo por aquellas restricciones que el sistema de gestión de riesgos impone, así como el equilibrio entre el sistema crítico de variables de control y la incertidumbre estratégica.

c) Productividad

La productividad es la cantidad de resultados que un equipo puede producir con los recursos a su disposición. Cuanto más pueda producir con los recursos a su disposición, más valor producirá su equipo. Sin embargo, la seguridad y la calidad no deben sacrificarse en favor de la productividad. Su principal prioridad es

garantizar la seguridad de su equipo, seguida de garantizar que se mantenga la calidad del trabajo para cumplir con los estándares del usuario.

La productividad y la calidad de una organización es crucial, ya que permite obtener mejores resultados en el trabajo que realizan, algo que todos buscan sobre todo en una organización gubernamental. Además, existe una fuerte correlación entre la productividad laboral y el nivel de crecimiento que las instituciones pueden experimentar o no.

Determinar cuánto trabajo se está realizando y cuánto se necesita para producir un valor económico, es una forma de medir la productividad. Como resultado, cuando la productividad es alta, se puede producir un gran valor económico con poco capital y poca mano de obra.

La producción es el resultado del trabajo mientras que la productividad es el proceso del que depende la productividad de una institución y puede verse afectada por una variedad de factores externos, así como por deficiencias internas u operativas. La medición del nivel de productividad de una organización es fundamental para evaluar su desempeño, fomentar la innovación y definir sus estrategias de negocio.

Hoy en día, la productividad se ha convertido en una preocupación comercial clave. Esto se debe a que una mayor productividad y una estrategia comercial sólida permitirán que las empresas sean más innovadoras y competitivas, lo que conducirá a un mayor éxito. Por ello se podría entender también como una medida de cuán efectivos somos en lo que hacemos. Un mayor nivel de productividad demuestra que se producirá un valor económico alto. La productividad, en términos económicos, se refiere a todo el crecimiento de la producción que puede explicarse por aumentos en la mano de obra, el capital o cualquier otro insumo intermedio que se usa para la producción.

Los autores Guerrero y Puerto (2007), sostienen que para aumentar la productividad, sería necesario implementar realmente una adaptación bidireccional entre el trabajo de una persona y ella misma, ya que su empleo se convierte en el mejor medio para satisfacer las necesidades humanas. De esta manera, se entiende que el recurso

humano es el más crucial de los recursos que se deben utilizar en la producción, ya que determina la utilización real de los demás recursos. El poder, el deseo y el conocimiento son todos recursos humanos.

La relación entre el producto obtenido por un sistema de producción o prestación de servicios y los recursos empleados para lograrlo se conoce como productividad. Como resultado, la definición de productividad es el uso eficiente de recursos, como mano de obra, capital, tierra, materiales, energía e información, en la producción de una variedad de bienes y servicios.

Dicho todo esto, la productividad es el resultado que una organización logra a través de un trabajo de calidad; para evaluar su influencia, es necesario tener en cuenta sus efectos duraderos tanto en las condiciones de vida de sus empleados como del público en general.

d) Respeto y responsabilidad

Son dos valores muy importantes que deben tener los trabajadores en una organización ya que la responsabilidad es la acción de responder de algo por alguien mientras que el respeto es la valoración que se le tiene a alguien o a algo. Según el autor Barrio (2004), menciona que es uno de los principales valores que existe, ya que es una actitud principal que se debería de considerar en cualquier lugar más aun en un centro de trabajo. El tema de la responsabilidad ha sido estudiado desde diversas perspectivas y autores, y sigue sin resolverse por su complejidad y magnitud. Tiene un impacto significativo en la sociedad a través de acciones y prácticas individuales.

e) Calidad en el trabajo

Cuando se habla de calidad laboral, es importante recordar que se refiere a la capacidad de un equipo para completar las tareas que se les han asignado en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

Según el autor Boada (2019), menciona que la calidad va de la mano con la capacidad de servicio, es un pilar fundamental en una institución y lo considera como una filosofía con respecto a otorgar un buen servicio, y el adaptarse a las necesidades de los usuarios es una característica. Se prioriza la calidad del servicio de manera competitiva, y como tal esta es una característica que necesita presencia en las interacciones o comunicaciones que los trabajadores tengan con las organizaciones, pues distingue a las organizaciones exitosas de las que no lo son.

El término calidad de trabajo como el logro de satisfacer al usuario mediante cumplimiento de todos los requerimientos de manera efectiva, lo que redundará en que la organización sea competitiva. Por otro lado, debido a su naturaleza muy compleja y multifacética, la calidad del empleo es incierta. La calidad se refiere tanto a una connotación positiva de un hecho como a cómo se percibe en una situación determinada.

La calidad es una característica que surge de evaluar y calificar positivamente, en nuestro caso, el empleo, y variará en calidad dependiendo de ciertos resultados o garantías. Por lo tanto, al describir la calidad del trabajo, lo que en realidad hacemos es una evaluación y emitir una calificación que dependerá de un entorno económico, social y político que dictará cómo se define este término. Según Evans y Lindsay (2008), mencionan que si la calidad mejora, trae consigo consecuencias beneficiosas para la organización como las siguientes:

- **Reducción de costos:** Los costos se reducen cuando existen menos errores y correcciones, porque el equipo, las inversiones y las personas hacen un servicio de manera más efectiva. No es realista esperar que nunca ocurra un error, especialmente en los servicios donde las personas están muy involucradas y tienen un número casi infinito de relaciones directas entre sí.

Las fallas siempre estarán presentes, pero se puede esperar que la frecuencia, particularmente de errores relacionados con el sistema, disminuya con el tiempo, talvez no de forma absoluta, pero eso sí, cada vez más, hasta el punto de que la capacidad de cada sistema está llegando a su límite. Superada esa capacidad, surge

la necesidad de innovación del sistema, lo que lleva a una continua disminución de errores y mejora e innovación del servicio.

- **Mantiene la institución:** Hay más posibilidades de hacerlo si se mejora constantemente la calidad de los servicios, se reduce su precio y más personas participan en el mercado. De tratarse de instituciones públicas la satisfacción de los usuarios es mayor, dándole una buena imagen institucional.
- **Proporciona más empleos:** Una calidad de servicio incentiva a contratar más mano de obra que se desempeñe con la misma calidad de servicio que sus compañeros.
- **Satisfacción personal:** Debemos tener en cuenta que los trabajadores son seres humanos con metas y convicciones, el estar contentos con el trabajo que desempeñan ayuda a alcanzar un poco más la plenitud en el área laboral y que estén satisfechos ellos mismos con el trabajo que realizan.

f) **Capacitación**

Son actividades que tienen por objeto ayudar a las personas que laboran en las instituciones a desarrollar sus conocimientos y habilidades para que puedan desempeñarse a un mayor nivel de productividad y tener un mayor índice de productividad laboral.

Los elementos fundamentales de las políticas y de los sistemas para el aseguramiento humano de las organizaciones es la capacitación de los dirigentes, potenciando las habilidades, conocimientos y destrezas necesarias para su desempeño, dotándolos capacidades para elaborar estrategias acordes a las metas y objetivos de las organizaciones a las que pertenecen.

Las empresas, organizaciones e instituciones reconocen la necesidad de que las personas estén cada vez más preparadas y capacitadas para desempeñar su trabajo de manera eficaz y competitiva ante el estado actual de desarrollo y cambios que demanda el entorno.

El desarrollo internacionalmente exitoso requiere la posesión de conocimientos y habilidades que permitan lidiar con el entorno que les rodea. Los programas de formación de las distintas organizaciones juegan un papel crucial en este sentido; deben fomentar el cambio y la mejora continua dados las exigencias del mundo en rápido cambio en el que operan.

En el área de la administración pública las capacitaciones son igualmente o más importantes para los trabajadores administrativos quienes son los encargados de otorgar una atención de calidad a los usuarios.

La capacitación debe verse como un proceso administrativo complejo de varios pasos y con varias fases. Pues es importante desarrollar programas que tengan en cuenta las metas y estrategias organizacionales de la institución ya que el objetivo principal del desarrollo de capacidades es apoyar los objetivos generales de la organización.

Así mismo señala que el objetivo del desarrollo de capacitaciones es buscar una mejora en el conocimiento, las habilidades y las capacidades de los empleados para que puedan llevar a cabo sus funciones de manera efectiva. Esto se logra a través de una variedad de actividades que se planifican y se basan en las necesidades de la empresa.

Objetivos de la capacitación

Una evaluación exhaustiva de las necesidades de capacitación da como resultado la identificación de objetivos de capacitación, que se refieren a los resultados deseados de un programa de capacitación.

Según el autor Martínez (2018), afirma que los trabajadores de la administración pública buscan principalmente los siguientes objetivos:

- Otorgar a la institución recurso humano idóneo y de alta calificación, en factores importantes como las habilidades, actitudes y conocimientos, para que se desempeñen mejor en sus labores.

- Con los apropiados conocimientos y consecuentemente una mayor competitividad, acrecentar el sentido de responsabilidad con la institución.
- Conseguir perfección en cuanto al desempeño de los trabajadores administrativos en la actualidad como en un futuro.
- Actualizar a los trabajadores administrativos, frente a cambios que se generan propios de la sociedad, leyes, tecnología y más, otorgándoles información sobre cómo afrontar los nuevos retos.
- Busca mejorar las relaciones interpersonales entre todos los trabajadores administrativos, para un mejor desenvolvimiento tanto individual como grupal.

2.3 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 Hipótesis general

- Existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021.

2.3.2 Hipótesis específicos

- Existe una relación positiva entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané– 2021.
- Existe una relación positiva entre el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané– 2021.
- Existe una relación positiva entre el compromiso organizacional de continuidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané– 2021.

2.4 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
1. Compromiso Organizacional.	1.1. Compromiso afectivo	Realización personal
		Pertenencia
		Significación
		Afiliación
		Sentido de pertenencia
		Convivencia
	1.2. Compromiso de continuidad	Lealtad
		Obligación
		Agradecimiento
		Inversión
		Consecuencia
		Necesidades
1.3. Compromiso normativo	Falta de alternativas	
	Dificultad	
	Cumple con el horario de ingreso a sus labores	
	Respeto sus horarios de alimentación	
	Asiste a las reuniones	
	Justifica sus faltas	
2. Desempeño Laboral	2.1. Asistencia y puntualidad	Horas extras
		Mantiene relaciones interpersonales
		Beneficio grupal
	2.2. Trabajo en Equipo	Identidad con el equipo
		Brinda su conocimiento
		Coopera
		Esfuerzo

2.3.Productividad	Prioriza actividades Optimiza recursos Responsable Demuestra interés en su trabajo Respeto órdenes establecidas
2.4. Respeto y Responsabilidad	Medidas de bioseguridad Políticas internas Conducta adecuada Cuidadoso Cumple las expectativas de los usuarios Actividades satisfactorias
2.5.Calidad en el Trabajo	Corrige errores para brindar un buen servicio Interés en mejorar el trabajo Conocimientos adquiridos Capacitación
2.6.Capacitación	Participación activa Conocimiento en la entidad Conocimiento personal Genera nuevas ideas

Nota. Elaborado en base a Meyer y Allen adaptado por (Montoya, 2014) y (Rios, 2010).

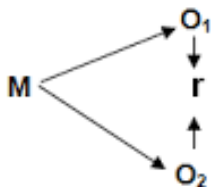
CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de enfoque cuantitativo. Hernández (2014,) sostiene que utilizar el enfoque cuantitativo en una investigación es para realizar la recolección de datos y posteriormente comprobar la hipótesis planteada inicialmente. Al mismo tiempo es un estudio de tipo correlacional- transversal, de diseño no experimental.

Es de nivel correlacional-transversal. Según Ñaupas et al., (2013), mencionan que las investigaciones correlacionales se establece un grado de asociación o correlación entre una variable y otra, cada una de ellas independiente entre sí. Al mismo tiempo será transversal ya que los datos serán obtenidos en un solo periodo de tiempo.



Donde:

M = Muestra

O1= V1 (Compromiso Organizacional)

O2= V2 (Desempeño Laboral)

r= Relación entre ambas variables

El diseño es la estrategia o plan desarrollado para recopilar los datos necesarios para una investigación y para abordar el enfoque y la formulación del problema inicial. Por lo cual el presente trabajo de investigación es de diseño no experimental. Según Hernández (2014), afirma que es cuando no se va realizar la manipulación de ninguna de las dos variables, pues se analizó y observó los fenómenos en el entorno natural.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El lugar donde se desarrolló esta investigación es en la provincia de Huancané, la misma que se encuentra en el departamento de Puno. La Zona Altiplánica, donde también crece la

actividad agrícola, se distingue por la abundancia de recursos naturales que sustentan su enfoque productivo en la crianza de camélidos sudamericanos. La provincia de Huancané limita al este con Bolivia, con las provincias de Azángaro y San Román por el oeste, y por el lago Titicaca, las provincias de Moho y Moho por el sur. En la Municipalidad Provincial de esta ciudad será específicamente donde se desarrollará la investigación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La municipalidad provincial de Huancané cuenta con 163 trabajadores públicos, los mismos que representaran la población, esta información fue recabada en concordancia con el encargado de la oficina de Recursos Humanos.

Según Bernal (2010), afirma que la población que se elige es para obtener información y realizar la investigación y la medición y observar las variables objeto de estudio.

Tabla 2

Gerencia de la municipalidad provincial de Huancané.

Gerencias	N
Gerencia de administración tributaria y rentas.	10
Gerencia de administración y finanzas.	15
Gerencia de asesoría jurídica.	3
Gerencia de planificación, presupuesto y racionalización.	9
Gerencia de programas y servicios sociales.	14
Gerencia de promoción social y desarrollo económico.	27
Gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural.	37
Total	115

Nota. Elaborado en base a la información brindada de la oficina de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huancané (2022).

La investigación presenta una muestra conformada por 115 personas, la muestra se realizó con la formula estadística, con un margen de error de 5% y con un nivel de significancia de 95% esta muestra está conformado por una parte de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané (ver anexo 1).

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recolectar los datos se aplicó como instrumento el cuestionario estructurado, que permitió obtener información directa de la muestra seleccionada y la técnica fue la encuesta auto administrada de carácter auto evaluativo de las variables tanto para compromiso organizacional y desempeño laboral.

Con respecto la primera variable se aplicó un cuestionario estructurado basado en preguntas 15 ítems, la cual se distribuye en 3 dimensiones siendo: el compromiso afectivo, el compromiso normativo y el compromiso de continuidad, el instrumento se adaptó a través de una ficha técnica, se realizó la prueba piloto para su respectiva validación y fue validado según juicio de experto. Para la segunda variable se aplicó un cuestionario estructurado basado en preguntas 30 ítems, la cual se distribuye en dimensiones siendo: Trabajo en equipo, puntualidad y asistencia, productividad, responsabilidad y respeto, calidad en el trabajo y capacitación, el instrumento fue validado según juicio de experto y se realizó una prueba piloto para su respectiva validación, la técnica aplicada fue la encuesta auto administrada de carácter auto evaluativo de las dos variables. El baremo (escala de valoración) que se consideró para la primera variable son: el nivel de bajo (15-34), el nivel regular (35-54) y el nivel alto (55-75) y para la segunda variable son: el nivel bajo (30-69), el nivel regular (70-109) y el nivel alto (110-150).

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Con respecto al análisis de los datos en primer lugar se procedió a pasar las respuestas del cuestionario al Excel, después de ello para la calificación e interpretación y organización de la información obtenida, se ingresó los datos al programa estadístico SPSS versión 25. En el cual como resultado se mostró en las tablas y gráficos que fueron analizados e interpretados de acuerdo a cada objetivo que se indicó. Los resultados de ambas escalas se analizaron a través del coeficiente de correlacional Spearman.

Tabla 3*Niveles de relación según coeficiente de correlación rho - Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Elaboración basada en Hernández-et al. (2014).

3.6 PRUEBA DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

En el siguiente cuestionario para la cual se formuló 45 ítems 15 de ellas para la primera variable y 30 para la variable dependiente. Las cuales estuvieron sometidas a un juicio de 3 expertos en el campo de la investigación.

La segunda variable el desempeño laboral siendo una variable auto percibida por cada trabajador ya que son ellos los artífices de su propio desenvolvimiento en la función a la labor encargada por su superior. Dado lo argumentado se aplicará el modelo estadístico basado en la prueba de Rho – Spearman.

3.7 PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad de nuestro instrumento se detalla en la tabla 3 que se muestra a continuación:

Para la confiabilidad del instrumento se realizó la prueba de alfa de Cronbach que es 0.971 con una cantidad de 115 encuestadores validos con un total 45 elementos evaluados.

Tabla 4

Prueba de confiabilidad del instrumento de compromiso organizacional y desempeño laboral

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0.971	45

Nota. Elaboración en base al cuestionario aplicado, 2022.

3.7.1 Estudio de normalidad de variables

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	Sig.	Estadístico	GL	Sig.
Compromiso Organizacional	0.298	115	0.000	0.847	115	0.000
Desempeño Laboral	0.301	115	0.000	0.786	115	0.000

Nota. Elaboración en base al cuestionario aplicado, 2022.

Dado que nuestra muestra es mayor a 30 datos, se toma en cuenta el valor del nivel de significancia de Kolmogorov teniendo como resultado 0.000 siendo menor al P-valor 0.05; por la cual se aplicará el modelo estadístico basado en la prueba de Rho – Spearman.

El desempeño laboral siendo la última variable fue auto percibida por cada trabajador ya que son ellos los artífices de su propio desenvolvimiento en la función a la labor encargada por su superior. Dado lo argumentado se aplicará el modelo estadístico basado en la prueba de Rho– Spearman

3.7.2 Estudio de normalidad de las dimensiones del compromiso organizacional

Tabla 6

Prueba de normalidad de las dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Compromiso afectivo	0.329	115	0.000	0.764	115	0.000
Compromiso normativo	0.356	115	0.000	0.738	115	0.000
Compromiso de continuidad	0.305	115	0.000	0.804	115	0.000

Nota. Elaboración en base al cuestionario aplicado, 2022.

Al tener más de 50 datos la dimensión compromiso organizacional, compromiso normativo y por último compromiso de continuidad, se tomará en cuenta la prueba de normalidad de kolgomorov – Smirnov, ya que siguiendo el concepto establecido por el autor (Malhotra, 2015) nuestro p-valor es menor al nivel de significancia ($p\text{-valor} = 0.00 < 0.005$), por ende la prueba de Kolmogorov (K) se aleja de H_0 .

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

A continuación de muestran los resultados obtenidos de la investigación.

4.1.1. Datos generales

Tabla 7

Género y edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané

	Género		Total	
	Masculino	Femenino		
Edad	De 18 a 24 Años	18	18	36
	De 25 a 31 años	28	18	46
	De 32 a 45 años	19	10	29
	más de 45 años	4	0	4
Total	69	46	115	

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

La tabla 7, nos muestra género y edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané, el primer grupo de 28 encuestados son de sexo masculino y 18 de sexo femenino que tienen un rango de edad de 25 a 31 años de edad, el segundo grupo de 18 encuestados son de sexo masculino y 18 del sexo femenino que tiene un rango de edad de 18 – 24 años de edad, vale decir que estos dos grupos son los mayores, el tercer grupo de 19 encuestados son de sexo masculino y 10 son del sexo femenino que tiene un rango de edad de 32-45 años de edad y el cuarto grupo es de 4 encuestados son de sexo masculino el cual tienen un rango de 45 a más años de edad. Finalmente se concluye que de manera general 69 encuestados son de sexo masculino, 46 encuestados son de sexo femenino y 46 encuestados tiene edad entre 25 a 32 años, 36 encuestados tiene edad entre 18 a 24 años, 29 encuestados tiene edad entre 32 a 45 años de edad, por último, 4 encuestados tiene de 45 años a más

Tabla 8*Grado académico de los trabajadores de la municipalidad de Huancané*

Grado académico	Frecuencia	Porcentaje
Grado de bachiller	36	31,3%
Título profesional	61	53,0%
Grado de magister	13	11,3%
Grado de doctor	5	4,3%
Total	115	100,0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

La tabla 8, nos muestra el grado académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané, el primer grupo es de 61 encuestados que cuentan con título profesional que tiene un porcentaje del 53%, el segundo grupo es de 36 encuestados que cuentan con grado de bachiller que tiene un porcentaje del 31,3%, el tercer grupo es de 13 encuestados que cuentan con grado de magister que tiene 11,3%, por último, se tiene 5 encuestados que cuenta con grado de doctor que tiene el 4.3%. En la actualidad se requiere contar con un personal preparado que pueda realizar de una manera eficiente las actividades que se les indica y según los datos obtenidos en la mayoría de trabajadores administrativos cuentan con un título profesional esto indica que tienen habilidades y capacidades para desempeñar un excelente papel profesional dentro de las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huancané.

4.1.2. Análisis descriptivo

Tabla 9*El compromiso organizacional respecto a la edad y grado académico*

		Compromiso organizacional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Edad	De 18 a 24 años	7	26	3	36
	De 25 a 31 años	12	28	6	46
	De 32 a 45 años	5	21	3	29
	Más de 45 años	2	1	1	4
Grado de bachiller		8	35	1	44

Grado académico	Título profesional	12	31	9	52
	Grado de magister	6	6	1	13
	Grado de doctor	0	4	2	6

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

La tabla 9, nos muestra el compromiso organizacional con respecto a la edad y grado académico de los trabajadores administrativos el cual se evaluó nivel alto, regular y bajo. Según los datos obtenidos indican que de 18 a 24 años 7 encuestados tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, de 26 encuestados tienen un nivel regular de compromiso organizacional y 3 encuestados tienen un alto nivel de compromiso organizacional; de 25 a 31 años 12 encuestados tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, de 28 encuestados tienen un nivel regular de compromiso organizacional y de 6 encuestados tienen un nivel bajo de compromiso organizacional; de 32 a 45 años 5 encuestados tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, de 21 encuestados tienen un nivel regular de compromiso organizacional y de 3 encuestados tienen un nivel bajo de compromiso organizacional y de 45 años a más 2 encuestados tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, de 1 encuestado tiene un nivel regular de compromiso organizacional y de 1 encuestado tiene un nivel bajo de compromiso organizacional. Con respecto al grado académico el primer grupo de 8 encuestados tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, 35 encuestados tienen un nivel regular de compromiso organizacional y 1 encuestado tiene un nivel alto de compromiso organizacional este grupo cuenta con grado de bachiller; el segundo grupo de 12 encuestados tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, 31 encuestados tienen un nivel regular de compromiso organizacional y 9 encuestados tienen un nivel alto de compromiso organizacional que cuentan con título profesional; el tercer grupo es de 6 encuestados tienen un nivel bajo de compromiso organizacional, 6 encuestados tienen un nivel regular de compromiso organizacional y 1 encuestado tiene un nivel alto de compromiso organizacional este grupo cuenta con grado de magister y el cuarto grupo de 4 encuestados tienen un nivel regular de compromiso organizacional y 2 encuestados tienen un nivel alto de compromiso organizacional que cuentan con grado de doctor. Según los datos obtenidos se podrían afirmar que la mayoría de los trabajadores administrativos tiene un nivel regular de compromiso organizacional dentro de la Municipalidad Provincial de Huancané.

Según la edad y grado académico de la mayoría de los trabajadores administrativos probablemente exista un nivel regular de compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huancané.

Tabla 10

El desempeño laboral respecto a la edad y grado académico

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Edad	De 18 a 24 años	6	11	19	36
	De 25 a 31 años	3	11	32	46
	De 32 a 45 años	5	5	19	29
	Más de 45 años	0	1	3	4
Grado académico	Grado de bachiller	5	17	22	44
	Título profesional	8	9	35	52
	Grado de magister	1	2	10	13
	Grado de doctor	0	0	6	6

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

La tabla 10, nos muestra sobre el desempeño laboral con respecto a la edad y grado académico el cual se evaluó bajo las siguientes escalas, alto, regular y bajo. Según los datos obtenidos indican que 18 a 24 años 6 encuestados tienen un nivel bajo de desempeño laboral, de 11 encuestados tienen un nivel regular de desempeño laboral y 19 encuestados tienen un nivel alto de desempeño laboral; de 25 a 31 años 3 encuestados tienen un nivel bajo de desempeño laboral, de 11 encuestados tienen un nivel regular de desempeño laboral y de 32 encuestados tienen un nivel bajo de desempeño laboral; de 32 a 45 años 5 encuestados tienen un nivel bajo de desempeño laboral, de 5 encuestados tienen un nivel regular de desempeño laboral y 19 encuestados tienen un nivel bajo de desempeño laboral y por último de 45 años a más, de 1 encuestado tiene un nivel regular de desempeño laboral y 3 encuestados tienen un nivel alto de desempeño laboral. Con respecto al primer grupo 5 encuestados tienen un nivel bajo de desempeño laboral, 17 encuestados tienen un nivel regular de desempeño laboral y 22 encuestados tienen un nivel alto de desempeño laboral que cuenta con grado de bachiller; el segundo grupo indica que 8 encuestados tienen un nivel bajo de desempeño laboral 9 encuestados tienen un nivel regular de desempeño laboral y 35 encuestados tienen un nivel alto de desempeño laboral que cuentan con título profesional; el tercer grupo está

conformado por 1 encuestados tienen un nivel bajo de desempeño laboral, 2 encuestados tienen un nivel regular de desempeño laboral y 10 encuestados tienen un nivel alto de desempeño laboral los cuales cuentan con el grado de magister; en el cuarto grupo de 6 encuestados tienen un nivel alto de compromiso organizacional que con grado de doctor. Según la edad y grado académico de la mayoría de los trabajadores administrativos probablemente exista un nivel alto de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

Tabla 11

Nivel del compromiso organizacional respecto al género

	Compromiso organizacional	Género		Total	Porcentaje
		Masculino	Femenino		
	Niveles				
Validos	Bajo	11	15	26	22,4%
	Regular	49	27	76	65,5%
	Alto	9	4	13	11,1%
Total		69	46	115	100,0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

En la tabla 11 se puede observar que 49 encuestados de sexo masculino y 27 encuestados de sexo femenino muestran que tiene un nivel regular de compromiso organizacional que es representado por el 65,5%; de 11 encuestados de sexo masculino y 15 encuestados de sexo femenino muestran que tiene un nivel bajo de compromiso organizacional que es representado por el 22,4% y de 9 encuestados de sexo masculino y 4 encuestados de sexo femenino muestran que tiene un nivel alto de compromiso organizacional que es representado por el 11,1%. Finalmente, se concluye que la mayoría de los trabajadores administrativos encuestados evidencian un nivel regular de compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Huancané.

Tabla 12*Nivel del desempeño laboral con respecto al género*

	Desempeño laboral	Género		Total	Porcentaje
		Niveles			
		Masculino	Femenino		
Validos	Bajo	5	9	14	12,1%
	Regular	16	12	28	24,1%
	Alto	48	25	73	62,8%
Total		69	46	115	100,00

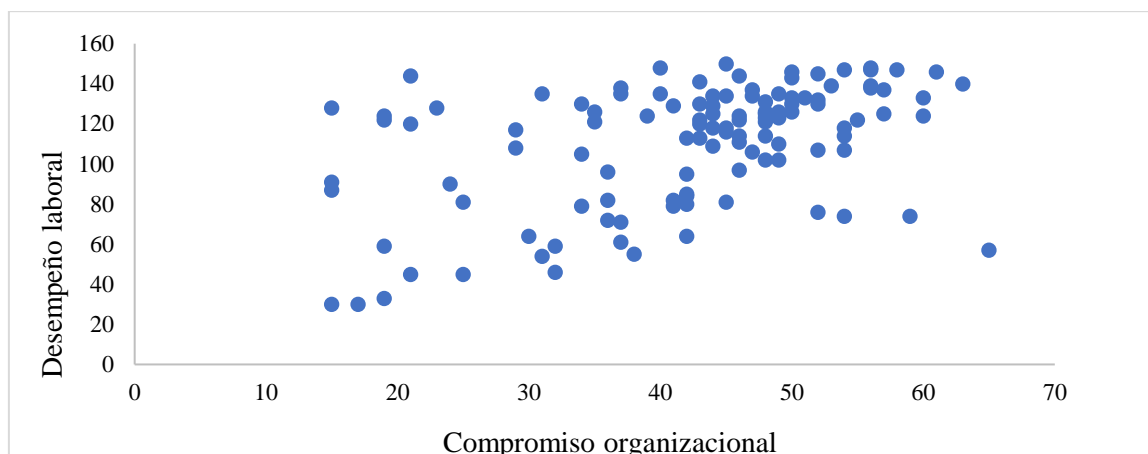
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

En la tabla 12 se puede observar que 48 encuestados de sexo masculino y 25 encuestados de sexo femenino muestran que tiene un nivel alto de desempeño laboral que es representado por el 62,8%; de 16 encuestados de sexo masculino y 12 encuestados de sexo femenino muestran que tiene un nivel regular de desempeño laboral que es representado por el 24,1% y de 5 encuestados de sexo masculino y 9 encuestados de sexo femenino muestran que tiene un nivel bajo de desempeño laboral que es representado por el 12,1%. Finalmente se concluye que la mayoría de los trabajadores administrativos evidencian un nivel alto de desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

4.1.3 Correlación rho Spearman entre compromiso organizacional y el desempeño laboral

Figura 1

Diagrama de dispersión de la correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral

*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta-2022.

La figura 1, muestra que existe una correlación positiva fuerte de 0.819, el autor Hernández-et al. (2019) muestra los niveles de relación del coeficiente rho de Spearman y el resultado obtenido concuerda entre los valores 0.76 a 0.90. Deduciendo que a mayor compromiso organizacional de un trabajador administrativo mayor será su desempeño laboral y viceversa.

4.1.4 Correlación rho Spearman entre compromiso afectivo y el desempeño laboral

Tabla 13

Correlación del compromiso afectivo y el desempeño laboral

		Compromiso Afectivo	Desempeño Laboral
	Coefficiente de correlación	1.000	0.796**
Rho de Spearman	Compromiso Afectivo		0.000
	Sig. (bi)		
	N	115	115

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

** p < .01

La tabla 13, nos muestra la prueba estadística de rho Spearman que tiene un p-valor igual a 0.000 menor al nivel de significancia $\alpha=0.05$ con una correlación positiva muy fuerte de 0.796, el autor Hernández-et al. (2019), muestra los niveles de relación del coeficiente rho de Spearman y el resultado obtenido concuerda entre los valores 0.76 a 0.90. De acuerdo a los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalmente se deduce que a mayor compromiso afectivo de un trabajador administrativo mayor será su desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

4.1.5 Correlación rho Spearman de correlación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral

Tabla 14

Correlación del compromiso normativo y desempeño laboral

		Compromiso Normativo	Desempeño Laboral
	Coeficiente de correlación	1.000	0.780**
Rho de Spearman	Compromiso Normativo Sig. (bi)		0.000
	N	115	115

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

** p < .01

La tabla 14, nos muestra la prueba estadística de rho Spearman que tiene un p-valor igual a 0.000 menor al nivel de significancia $\alpha=0.05$ con una correlación positiva muy fuerte de 0.780, el autor Hernández-et al. (2019), muestra los niveles de relación del coeficiente rho de Spearman y el resultado obtenido concuerda entre los valores 0.76 a 0.90. De acuerdo a los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Así deduciendo que a mayor compromiso normativo de un trabajador administrativo mayor será su desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

4.1.6 Correlación rho Spearman entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral

Tabla 15

Correlación del compromiso de continuidad y el desempeño laboral

		Compromiso de Continuidad	Desempeño Laboral
	Coeficiente de correlación	1.000	0.812**
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad Sig. (bi)		0.000
	N	115	115

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

** p < .01

La tabla 15 nos muestra, la prueba estadística de rho Spearman se tiene un p-valor igual a 0.000 menor al nivel de significancia $\alpha=0.05$ con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.812, según Hernández-et al. (2019) muestra los niveles de relación lo cual indica que la interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda entre los valores +0.76 a +0.90. De acuerdo a los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Así deduciendo que a mayor compromiso de continuidad mayor será el desempeño laboral de un trabajador administrativo en la Municipalidad Provincial de Huancané.

4.1.7 Correlación rho Spearman entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en las gerencias de la Municipalidad Provincial de Huancané”

Tabla 16

Correlación del compromiso de organizacional y el desempeño laboral de las gerencias de la municipalidad provincial de Huancané

Gerencias	Dimensiones		
	Compromiso afectivo	Compromiso normativo	Compromiso de continuidad
Gerencia de administración tributaria y rentas	0.025	0.276	0.498
Gerencia de administración y finanzas.	0.355	0.156	0.348
Gerencia de asesoría jurídica	0.866	0.457	0.214
Gerencia de planificación, presupuesto y racionalización.	0.367	-0.085	0.159
Gerencia de programas y servicios sociales.	0.516	0.628	0.079
Gerencia de promoción social y desarrollo económico.	0.097	0.030	0.133
Gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural.	0.506	0.546	0.607

Nota: Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta, 2022.

La tabla 16, muestra los datos de las correlaciones por cada gerencia respecto a las dimensiones del compromiso organizacional y el desempeño laboral. En el área de gerencia

de administración tributaria y rentas, existe una correlación negativa débil de 0.025 entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, también existe una correlación positiva media de 0.276 entre el compromiso normativo y el desempeño laboral y existe una correlación positiva media de 0.498 entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

En la gerencia de administración y finanzas, existe una correlación positiva media de 0.355 entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, también existe una correlación positiva media de 0.156 entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral y existe una correlación positiva media de 0.348 entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

En la gerencia de asesoría jurídica, existe una correlación positiva muy fuerte de 0.866 entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, también existe una correlación positiva media de 0.457 entre el compromiso normativo y el desempeño laboral y existe una correlación positiva media de 0.214 entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

En la gerencia de planificación, presupuesto y racionalización, existe una correlación positiva media de 0.367 entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, también existe una correlación negativa muy fuerte de -0.85 entre el compromiso normativo y el desempeño laboral y existe una correlación positiva media de 0.159 entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

En la gerencia de programas y servicios sociales, existe una correlación positiva considerable de 0.516 entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, también existe una correlación positiva considerable de 0.628 entre el compromiso normativo y el desempeño laboral y existe una correlación negativa débil de 0.079 entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

En la gerencia de promoción social y desarrollo económico existe una correlación negativa débil de 0.097 entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, también existe correlación positiva débil de 0.030, entre el compromiso normativo y el desempeño laboral

y existe una correlación positiva media de 0.133 entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

En la gerencia de infraestructura y desarrollo urbano y rural existe una correlación positiva considerable de 0.506 entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, también existe una correlación positiva considerable de 0.546 entre el compromiso normativo y el desempeño laboral y existe una correlación positiva considerable de 0.607 entre el compromiso de continuidad y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

4.2 DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos muestran que existe una correlación positiva fuerte de 0.819, entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, que concuerda con la investigación de Ayala y Bustamante (2018); así mismo con las investigaciones de Guerrero y Veliz (2019), Gutiérrez (2020), Espinoza y Lligua (2020), tienen resultados concordantes donde se muestran que existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y desempeño laboral, además otras investigaciones como de Nieto (2017), Chambi (2018), Garcia y Gonzales (2018), Llachtarimay (2018), Alvarez y Mendoza (2019), Espinoza y Lligua (2020), Tejada (2020), Tarazona (2020) y Tinta (2021), Choquecondo y Ramirez (2020), afirman que existe una relación moderada y positiva de la variable compromiso organizacional y otras; los resultados nos llevan a afirmar que en la actualidad el compromiso organizacional, es un requerimiento que toda institución pública debería fortalecer y fomentar mediante mecanismos que mejoren el capital humano que se plasmaran en la obtención metas y objetivos; concordando con los diferentes autores ya mencionados existe una relación entre el trabajador comprometido y el desempeño de la labor que realiza cada uno; el mismo que se puede evidenciar con el cumplimiento de metas institucionales a corto, medio y largo plazo.

Existe una correlación positiva alta de 0.796 entre el compromiso afectivo y desempeño laboral, que concuerda con las investigaciones de Garcia y Gonzales (2018), Ayala y Bustamante (2018), Gutierrez (2020), Espinoza y Lligua (2020) donde indican que existe una relación positiva entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, además otras investigaciones como de Chambi (2018), Llachtarimay (2018), Alvarez y Mendoza (2019) afirman que existe una relación moderada y positiva entre el compromiso afectivo y otras

variables; según los resultados obtenidos podemos afirmar el compromiso afectivo es una dimensión importante e indispensable que debería existir en toda institución; un trabajador que siente un compromiso afectivo se verá accesible a realizar cambios positivos, participando en brindar soluciones, proponiendo alternativas para mejorar el ambiente laboral y realizando un buen desempeño laboral, deseando aprender cada día sobre actividades, así mismo, demostrando lealtad y respeto hacia la institución donde labora, para seguir mejorando el compromiso afectivo por parte de los trabajadores es necesario poseer una buena comunicación dentro del área de trabajo, concordando con el autor Robbins y Judge (2009) concuerdan que el compromiso afectivo en un trabajador es importante ya que sentirse identificados con la institución donde se encuentra laborando, realizara un desempeño laboral.

Respecto al el compromiso normativo y el desempeño laboral, se obtuvo una correlación positiva alta de 0.780, entre que concuerdan con otras investigaciones de Alvarez y Mendoza (2019), Ayala y Bustamante (2018), Gutierrez (2020), Chambi (2018), tienen resultados concordantes donde se muestran que existe una relación positiva entre el compromiso normativo y el desempeño laboral, en otras investigaciones de Garcia y Gonzales (2018), Llaccharimay (2018), Tejada (2020), en sus investigaciones realizadas afirman que existe una relación moderada y positiva entre el compromiso normativo y otras variables; según los resultados obtenidos podemos afirmar que el compromiso normativo es un componente necesario que se debe considerar en cada institución existente, un trabajador con un alto compromiso normativo está más predispuesto a mostrar el deseo de hacer lo correcto según sus normas morales, lo que a la larga produce afectos positivos dentro de la institución, así mismo un trabajador que realizar un buen desempeño laboral y recibe beneficios hace que se una moralmente con la institución, haciendo que se logre los objetivos dentro del área de trabajo e incrementando la productividad en el ambiente laboral y mejorando su desempeño profesional dentro de una institución.

Existe una correlación positiva alta de 0.810, entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral, que concuerda con las investigaciones de Ayala y Bustamante (2018), Gutierrez (2020), Vega (2021), tienen resultados concordantes donde se muestran que existe una relación positiva entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral, además otras investigaciones como de Garcia y Gonzales (2018), Chambi (2018) y Tejada (2020) en sus investigaciones realizadas afirman que existe una relación moderada y positiva entre el

compromiso de continuidad y otras variables; con todos estos resultados obtenidos podemos afirmar que el compromiso de continuidad, es indispensable en un institución ya que se basa en brindar un valor económico a un trabajador para que se sienta más comprometido y satisfecho con su trabajo, haciendo que se logre obtener las metas que tiene a institución, así mismo, desarrollado de una manera adecuada su desempeño laboral, concordando con los autores Robbins y Judge (2009) donde afirman que el compromiso de continuidad es el valor económico que recibe un trabajador administrativo para seguir trabajando en la institución.

CONCLUSIONES

Se determinó la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huancané con una correlación positiva fuerte de 0.819 con un nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor, $p < 0.05$), concluyendo que el compromiso organizacional expresado por los trabajadores se verá reflejado en el desempeño laboral que realizan y en consecuencias podría tener relación con el cumplimiento en las funciones que cumplen cada uno de ellos.

Se concluye que existe una relación existente entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de la Huancané con una correlación positiva muy fuerte de 0.796 con un nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor, $p < 0.05$), identificando que el compromiso afectivo por parte de los trabajadores administrativos se muestra de acuerdo a la lealtad que tiene hacia la municipalidad esto conlleva a que desempeñen sus funciones de una manera adecuada y realizando bien su trabajo.

Existe una relación entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de la Huancané con una correlación positiva muy fuerte de 0.780 con un nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor, $p < 0.05$), identificando que el compromiso normativo por parte de los trabajadores administrativos se muestra de acuerdo al nivel moral personal que tienen y esto se refleja con la municipalidad que conlleva a que desempeñen sus funciones de una manera adecuada y realizando bien su trabajo.

Se concluye que existe una relación entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de la Huancané con una correlación positiva fuerte de 0.812 con un nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor, $p < 0.05$), identificando que el compromiso de continuidad por parte de los trabajadores administrativos se muestra a través del valor económico que se les brinda, ya que al percibir este valor económico realizara un buen desempeño laboral dentro la institución publica

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los trabajadores administrativos del área de Recursos Humanos, planificar capacitaciones continuas para los trabajadores administrativos de las diferentes áreas para adquirir conocimiento, habilidades, para el fortalecimiento de capacidades que proporcionen herramientas y estrategias para interactuar en el entorno laboral de forma óptima e identificar el compromiso organizacional; además se recomienda realizar actividades motivacionales que generen posibilidades de reconocimiento del desempeño laboral con evaluaciones constantes para reconocer las debilidades de forma proactiva con el propósito de mejorar todas las actividades que realiza la Municipalidad Provincial de Huancané.

Se recomienda a los jefes inmediatos de cada área de la Municipalidad Provincial de Huancané, que mantengan una buena comunicación con los trabajadores administrativos brindando información sobre el rol y los objetivos que cada uno debe cumplir, asimismo, permitiendo la participación de cada uno de ellos en cualquier actividad que se realice y felicitar el desempeño que desarrollan dentro de la Municipalidad ya que es una buena forma de hacerlo sentir familiarizado y de esa manera crear un afecto positivo hacia la Municipalidad.

Se recomienda a los responsables del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huancané realizar asesoramiento exclusivamente del compromiso normativo y desempeño laboral para los trabajadores administrativos y de esa manera mantenga su lealtad, confidencialidad y discreción dentro de las instalaciones de la Municipalidad, todo ello con la finalidad de que el trabajador administrativo no tenga la necesidad de buscar otras opciones laborales, es por ello que el responsable debe promover y fomentar el sentido de pertenencia hacia la entidad.

Se recomienda a los trabajadores administrativos del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huancané, implementar estrategias para fomentar el compromiso de continuidad, asimismo estar pendiente en pagar sus sueldos en las fechas establecidas con esta recomendación el trabajador administrativo desenvolverá de una manera adecuada su desempeño laboral y será más productivo dentro de la instalación de la Municipalidad.

REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en Equipo* [Universidad Rafael Landivar].
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alegria, M., & Sanchez, M. (2020). *Ciencias empresariales* [Universidad Peruana Union].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4242/Marnith_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarez, S., & Mendoza, C. (2019). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la universidad autonoma san francisco, 2019*. [Universidad Nacional de San Agustin].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5856>
- Ayala, C., & Bustamante, A. (2019). Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa OPEEMIP S.A.C. Arequipa 2018. [Universidad Tecnológica del Perú]. In *Universidad Tecnológica del Perú*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/2552>
- Barrio, J. M. (2004). La Importancia del respeto en la educación. *Educación y Educadores*, 7, 9. <https://www.redalyc.org/pdf/834/83400715.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigacion* (3.a ed.). Pearson.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Boada, N. (2019). *Satisfaccion laboral y su relacion con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018* [Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Castaño, J., Lanzas, M., & Lopez, E. (2007). *Estrategia Organizacional Orientada al Logro de Resultados desde el Trabajo en Equipo*. 35, 5.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4804240.pdf>
- Chambi, J. (2018). *Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de paucarpata en el año 2018* [Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7413>
- Chirinos, D., & Vela, J. (2017). Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana. [Universidad san ignacio de loyola]. In *Universidad San Ignacio de Loyola*.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-

organizacional-en-colaboradores.pdf

- Choquecondo, R., & Ramirez, C. (2020). Inteligencia emocional y su relacion con el compromiso organizacional administrativo de la Municipalidad Distrital de la Joya ,Arequipa 2019 [Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa]. In *Tesis*. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11355/TSraflcm%26chcrr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronado, G., Valdivia, M., & Aguilera, A. (2020). *Compromiso Organizacional : Antecedentes y Consecuencias Compromiso Organizacional : Antecedentes y Consecuencias*. 15. <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Espinoza, K., & Lligua, R. (2020). *Compromiso organizacional entre personal nombrado y contratado en la sede central del gobierno regional de Pasco, 2018* [Universidad Nacional Alcides Carrion]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1893>
- Garcia, L., & Gonzales, G. (2018). *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018* [Universidad peruana unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1276/Leidy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Gonzales, M., & Salazar, D. (2019). *Incidencias de las Dimensiones del Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la Empresa Alert Del Perú S.A. Mall Aventura* [Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8570/RIgocama1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Guerrero, J.-, & Puerto, Y. I. (2007). Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial. *Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 33. <https://www.redalyc.org/pdf/804/80401614.pdf>
- Guerrero, P. (2019). *Compromiso organizacional basado en el Modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018*. [Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo]. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf
- Guerrero, & Veliz. (2019). *Relacion del compromiso y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora AGA Nestle en la ciudad de Jaen* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

- https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2484/1/TL_GuerreroJimenezKelen_VelizChapoñanMaria.pdf
- Gutierrez, C. (2020). El compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Yarada Los Palos en el año 2020. In *Universidad Privada de Tacna*.
<http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/1523>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R. (2014). *Metodologia de Investigacion* (6ta ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ivonne, M., Soto, N., Francisco, E., & Uribe, G. (2015). *Compromiso y apoyo organizacional*. 60–81.
- Llaccharimay, Y. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, Apurímac, 2018*. [compromiso organizacional, satisfacción laboral].
https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/383/Yudith_Tesis_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malhotra, N. K. (2015). Investigación de Mercados. In *Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan* (Vol. 3, Issue 6). <https://doi.org/10.29057/xikua.v3i6.1314>
- Mamani, C. D. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019. *Universidad Peruana Unión*, 1–71.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3384/Elibet_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, E. (2014). *Validacion de escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un Contact Center* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS_FINAL_Elizabeth_Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodología de la investigación* (4ta (ed.); Ediciones).
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4804240.pdf>
- Nieto, E. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central*

- técnico, en el año 2017* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14304>
- Peña, M., Díaz, G., Chavez, A., & Sanchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 9, 95–105.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2808147
- Rios, M. (2010). *Relacion entre el tiempo de seguir un programa de salud integral y el desempeño laboral de los operarios de una empresa comercializada de bienes de consumo masivo*. [Universidad Rafael Landivar].
<http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/05/43/Rios-Monica/Rios-Monica.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.^a ed.). PEARSON.
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Soberanes, L., & De la fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *La Nueva Gestion Organizacional*, 120–127.
https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf
- Tarazona, E. (2021). *Cultura organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad provincial de barranca, 2020*. [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4680>
- Tejada, O. (2020). *Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una municipalidad distrital de Arequipa, 2020* [Universidad Católica San Pablo].
https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16818/1/TEJADA_TOLEDO_OMA_MOT.pdf
- Tinta, M. (2021). *Gestion por competencias y su relacion con el compromiso organizacional en la municipalidad provincial de Moho, 2020* [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/16432/Tinta_Mamani_Mary_Soledad.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Vega, A. (2021). “ *Santiago Antunez de Mayolo* ” *Compromiso Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Universidad Nacional Santiago Antunez De Mayolo , Huaraz-2021*. 103.
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/5144/T033_73682866_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Proceso de cálculo del tamaño de la muestra.

Siendo la fórmula utilizada la siguiente:

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 163}{0.05^2 * (163 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 115$$

La muestra se obtuvo calculando la siguiente fórmula:

n = tamaño de la muestra.

N= total de la población es 163

Z= nivel de confianza 95%

p= probabilidad positiva

q= probabilidad de negativa.]

E= margen de error 5%

Anexo 2. Contrastación de hipótesis general.

H₀: No existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021.

H_a: Existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021.

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 5\% \vee 0.05$$

- **Prueba Estadística**

Se aplicó la prueba estadística de rho Spearman.

- **Cálculo del P- Valor = 0.000**

- **Reglas**

Si $p < 0.05$ rechaza la H₀ y acepta la H_a

Si $p \geq 0.05$ rechaza la H_a y acepta la H₀

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.005$, entonces se rechaza la H₀ y se acepta la H_a, lo cual indica que existe una relación positiva entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

Anexo 3. Contratación de hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación positiva entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021.

H₁: Existe una relación positiva entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021.

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 5\% \vee 0.05$$

- **Prueba Estadística**

Se aplicó la prueba estadística de rho Spearman.

- **Cálculo del P- Valor = 0.000**

- **Reglas**

Si $p < 0.05$ rechaza la H₀ y acepta la H_a

Si $p \geq 0.05$ rechaza la H_a y acepta la H₀

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.005$, entonces se rechaza la H₀ y se acepta la H_a, lo cual indica que existe una relación positiva entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

Anexo 4. Contratación de hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación positiva entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021.

H_a: Existe una relación positiva entre el compromiso normativo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021.

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 5\% \vee 0.05$$

- **Prueba Estadística**

Se aplicó la prueba estadística de rho Spearman.

- **Cálculo del P- Valor = 0.000**

- **Reglas**

Si $p < 0.05$ rechaza la H₀ y acepta la H_a

Si $p \geq 0.05$ rechaza la H_a y acepta la H₀

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.005$, entonces se rechaza la H₀ y se acepta la H_a, lo cual indica que existe una relación positiva entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

Anexo 5. Contratación de hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación positiva entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021.

H₁: Existe una relación positiva entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancané-2021.

- **Nivel de significancia**

$$\alpha = 5\% \vee 0.05$$

- **Prueba Estadística**

Se aplicó la prueba estadística de rho Spearman.

- **Cálculo del P- Valor = 0.000**

- **Reglas**

Si $p < 0.05$ rechaza la H₀ y acepta la H_a

Si $p \geq 0.05$ rechaza la H_a y acepta la H₀

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.005$, entonces se rechaza la H₀ y se acepta la H_a, lo cual indica que existe una relación positiva entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huancané.

Anexo 6. Solicitud validación del instrumento de investigación del “compromiso organizacional y desempeño laboral” del primer experto.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Dr. José Oscar Huanca Frias

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Yo Mery Steyci Quispe Arapa, identificado con DNI N° 76632886 y código universitario Nro. 7176632886, egresada de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Ante usted me presento y expongo lo siguiente:

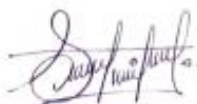
Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para la recolección de datos que me permiten contrastar la hipótesis propuesto en mi investigación titulado: **“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANE – 2021”**. Solicito a usted tenga a bien validar como juez experto en las variables **Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia.
- Validación de instrumento.
- Cuestionario.

POR LO EXPUESTO

Le agradezco anticipadamente a usted por la atención a la presente solicitud.

Juliaca, 25 de Marzo del 2022.



MERY STEYCI QUISPE ARAPA

CÓDIGO: 7176632866



Anexo 7. Validez del instrumento de investigación del compromiso organizacional y desempeño laboral del primer experto.

INSTRUMENTO
ANEXO N°1
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

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

“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANE – 2021”

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: *Jose Oscar Huana Frias*
- PROFESIÓN: *Ing. Estadístico e Informática*
- CARGO ACTUAL: *Docente*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	PREGUNTAS	1= Totalmente en desacuerdo	2=En Desacuerdo	3= Indeciso	4= De acuerdo	5= Totalmente de acuerdo
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
Compromiso afectivo	Me sentiría feliz si trabajara el resto de mi vida en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
	Me siento como “parte de la familia” en la municipalidad.	1	2	3	4	5
	La municipalidad tiene para mí un alto grado de significación personal.	1	2	3	4	5
	Realmente siento los problemas de la municipalidad como propios.	1	2	3	4	5
	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la municipalidad.	1	2	3	4	5
Compromiso de continuidad	Aunque fuera ventajoso para mí, no puedo renunciar a la municipalidad ahora.	1	2	3	4	5
	Me sentiría culpable si renunciara a la municipalidad en este momento.	1	2	3	4	5
	La municipalidad merece mi lealtad.	1	2	3	4	5

	Siento la obligación de permanecer con mi actual empleo en la municipalidad.	1	2	3	4	5
	Realmente me siento agradecido por ser parte de la entidad.	1	2	3	4	5
Compromiso normativo	Invertí tanto de mí mismo en la municipalidad, que me es imposible trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5
	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la municipalidad en estos momentos.	1	2	3	4	5
	Permanecer en la municipalidad actualmente es un asunto de necesidad.	1	2	3	4	5
	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas alternativas en otras entidades.	1	2	3	4	5
	Sería muy difícil dejar en estos momentos la municipalidad incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5
INDICADORES	PREGUNTAS	1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4= Casi Siempre	5= Siempre
DESEMPEÑO LABORAL						
Asistencia Puntualidad.	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.	1	2	3	4	5
	Respeto los horarios de alimentación establecidos.	1	2	3	4	5
	Asiste puntualmente a las reuniones del trabajo establecido al interior de la municipalidad.	1	2	3	4	5
	Si se ausenta de sus labores, justifica su falta.	1	2	3	4	5
	Realiza trabajos en horas extras.	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo.	Mantiene buenas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.	1	2	3	4	5

	Antepone el beneficio grupal con sus compañeros.	1	2	3	4	5
	Se identifica con su equipo de trabajo en el logro de objetivos.	1	2	3	4	5
	Aporta conocimientos para facilitar los objetivos del grupo.	1	2	3	4	5
	Coopera con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo.	1	2	3	4	5
Productividad	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Municipalidad.	1	2	3	4	5
	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.	1	2	3	4	5
	Optimiza los recursos (materia prima) que le son asignados para cumplir sus metas.	1		3	4	5
	Realiza su trabajo sin supervisión de manera responsable.	1	2	3	4	5
	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.	1	2	3	4	5
Respeto y Responsabilidad	Cumple con las órdenes establecidas en el reglamento.	1	2	3	4	5
	Cumple con las medidas de bioseguridad establecidas por la municipalidad.	1	2	3	4	5
	Cumple con las políticas internas de la Municipalidad	1	2	3	4	5
	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros (a).	1	2	3	4	5
	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Municipalidad.	1	2	3	4	5
Calidad en el trabajo	El servicio que brinda, cumple las exigencias y expectativas de los usuarios.	1	2	3	4	5
	La exactitud con que realiza sus actividades se considera satisfactoria para los usuarios.	1	2	3	4	5

	Corrige oportunamente los errores y busca la mejora continua.	1	2	3	X	5
	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	1	2	3	4	X
	Pone en práctica los conocimientos adquiridos.	1	2	3	4	X
Capacitación	Se presenta a los cursos de capacitación establecidos por la municipalidad.	1	2	3	4	X
	Cuando asiste a las capacitaciones participa de forma activa.	1	2	3	X	5
	Demuestra interés en adquirir nuevos conocimientos dentro de la municipalidad.	1	2	3	4	X
	Se interesa por adquirir nuevos conocimientos que le hagan crecer como persona.	1	2	3	X	5
	Genera nuevas ideas de cómo mejorar los procesos a partir de la capacitación que recibe.	1	2	3	X	5

Fuente: Elaborado por José Huanca Frías. Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \frac{213}{225} = 95\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

..... *Aplicar el instrumento*

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\%$)
- b. Desaprobado ($C < 75\%$)

Lugar y fecha: *Juliaca - 25/03/2022*



Sello y firma del experto
 DNI N° *02306848*
 N° celular: *965000092*
 Dr. José Oscar Huanca Frías
 Dr. Ing. Sistemas e Informática
 CIP 92330

Anexo 8. Solicitud validación del instrumento de investigación del compromiso organizacional y desempeño laboral del segundo experto.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Dr. Juan Manuel Tito Humpiri

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Yo Mery Steyci Quispe Arapa, identificado con DNI N° 76632886 y código universitario Nro. 7176632886, egresada de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para la recolección de datos que me permiten contrastar la hipótesis propuesto en mi investigación titulado: **"EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANE – 2021"**. Solicito a usted tenga a bien validar como juez experto en las variables **Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia.
- Validación de instrumento.
- Cuestionario.

POR LO EXPUESTO

Le agradezco anticipadamente a usted por la atención a la presente solicitud.

Juliaca, 25 de Marzo del 2022.



MERY STEYCI QUISPE ARAPA
CÓDIGO: 7176632886



Anexo 9. Validez del instrumento de investigación del compromiso organizacional y desempeño laboral del segundo experto.

**INSTRUMENTO
ANEXO N°1
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

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

**"EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANE - 2021"**

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: *Dr. Juan Manuel Tito Humpiri*
- PROFESIÓN: *Abogado*
- CARGO ACTUAL: *Docente ordinario - Principal*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	PREGUNTAS	1= Totalmente en desacuerdo	2= En Desacuerdo	3= Indeciso	4= De acuerdo	5= Totalmente de acuerdo
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
Compromiso afectivo	Me sentiría feliz si trabajara el resto de mi vida en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
	Me siento como "parte de la familia" en la municipalidad.	1	2	3	4	5
	La municipalidad tiene para mí un alto grado de significación personal.	1	2	3	4	5
	Realmente siento los problemas de la municipalidad como propios.	1	2	3	4	5
	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la municipalidad.	1	2	3	4	5
Compromiso de continuidad	Aunque fuera ventajoso para mí, no puedo renunciar a la municipalidad ahora.	1	2	3	4	5
	Me sentiría culpable si renunciara a la municipalidad en este momento.	1	2	3	4	5
	La municipalidad merece mi lealtad.	1	2	3	4	5

	Siento la obligación de permanecer con mi actual empleo en la municipalidad.	1	2	3	4	5
	Realmente me siento agradecido por ser parte de la entidad.	1	2	3	4	5
Compromiso normativo	Invertí tanto de mí mismo en la municipalidad, que me es imposible trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5
	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la municipalidad en estos momentos.	1	2	3	4	5
	Permanecer en la municipalidad actualmente es un asunto de necesidad.	1	2	3	4	5
	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas alternativas en otras entidades.	1	2	3	4	5
	Sería muy difícil dejar en estos momentos la municipalidad incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5
INDICADORES	PREGUNTAS	1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4= Casi Siempre	5= Siempre
DESEMPEÑO LABORAL						
Asistencia Puntualidad.	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.	1	2	3	4	5
	Respeto los horarios de alimentación establecidos.	1	2	3	4	5
	Asiste puntualmente a las reuniones del trabajo establecido al interior de la municipalidad.	1	2	3	4	5
	Si se ausenta de sus labores, justifica su falta.	1	2	3	4	5
	Realiza trabajos en horas extras.	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo.	Mantiene buenas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.	1	2	3	4	5

	Antepone el beneficio grupal con sus compañeros.	1	2	3	4	5
	Se identifica con su equipo de trabajo en el logro de objetivos.	1	2	3	4	5
	Aporta conocimientos para facilitar los objetivos del grupo.	1	2	3	4	5
	Coopera con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo.	1	2	3	4	5
Productividad	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Municipalidad.	1	2	3	4	5
	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.	1	2	3	4	5
	Optimiza los recursos (materia prima) que le son asignados para cumplir sus metas.	1		3	4	5
	Realiza su trabajo sin supervisión de manera responsable.	1	2	3	4	5
	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.	1	2	3	4	5
Respeto y Responsabilidad	Cumple con las órdenes establecidas en el reglamento.	1	2	3	4	5
	Cumple con las medidas de bioseguridad establecidas por la municipalidad.	1	2	3	4	5
	Cumple con las políticas internas de la Municipalidad	1	2	3	4	5
	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros (a).	1	2	3	4	5
	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Municipalidad.	1	2	3	4	5
Calidad en el trabajo	El servicio que brinda, cumple las exigencias y expectativas de los usuarios.	1	2	3	4	5
	La exactitud con que realiza sus actividades se considera satisfactoria para los usuarios.	1	2	3	4	5

	Corrige oportunamente los errores y busca la mejora continua.	1	2	3	4	5
	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	1	2	3	4	5
	Pone en práctica los conocimientos adquiridos.	1	2	3	4	5
Capacitación	Se presenta a los cursos de capacitación establecidos por la municipalidad.	1	2	3	4	5
	Cuando asiste a las capacitaciones participa de forma activa.	1	2	3	4	5
	Demuestra interés en adquirir nuevos conocimientos dentro de la municipalidad.	1	2	3	4	5
	Se interesa por adquirir nuevos conocimientos que le hagan crecer como persona.	1	2	3	4	5
	Genera nuevas ideas de cómo mejorar los procesos a partir de la capacitación que recibe.	1	2	3	4	5

Fuente: Elaborado por José Huanca Frías. Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \frac{208}{222} = 92\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75%)
 b. Desaprobado (C < 75%)



Lugar y fecha: JULIACA / 25-03-2022


 Juan Manuel Tito Humpiri
 ABOGADO
 CAA 10444

Sello y firma del experto
 DNI N° 29484691
 N° celular: 977774725

Anexo 10. Solicitud validación del instrumento de investigación del compromiso organizacional y desempeño laboral del tercer experto.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Dr. Lucio Ticona Carrizales

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Yo Mery Steyci Quispe Arapa, identificado con DNI N° 76632886 y código universitario Nro. 7176632886, egresada de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca. Ante usted me presento y expongo lo siguiente:

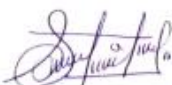
Que, siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para la recolección de datos que me permiten contrastar la hipótesis propuesto en mi investigación titulado: “**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANE – 2021**”. Solicito a usted tenga a bien validar como juez experto en las variables **Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral**, para ello adjunto los siguientes documentos:

- Matriz de consistencia.
- Validación de instrumento.
- Cuestionario.

POR LO EXPUESTO

Le agradezco anticipadamente a usted por la atención a la presente solicitud.

Juliaca, 06 de Abril del 2022.



MERY STEYCI QUISPE ARAPA

CÓDIGO: 7176632886

Recibido
06-04-22

Anexo 11. Validez del instrumento de investigación del compromiso organizacional y desempeño laboral del tercer experto.

INSTRUMENTO
ANEXO N°1
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

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

**“EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANE – 2021”**

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: Dr. LUCIO TICONA CARRIZALES
- PROFESIÓN: INGENIERO ECONOMISTA
- CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO
- GRADO ACADÉMICO: Dr. EN ECONOMIA Y POLÍTICAS PÚBLICAS

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	PREGUNTAS	1= Totalmente en desacuerdo	2= En Desacuerdo	3= Indeciso	4= De acuerdo	5= Totalmente de acuerdo
COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
Compromiso afectivo	Me sentiría feliz si trabajara el resto de mi vida en la Municipalidad.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
	Me siento como "parte de la familia" en la municipalidad.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
	La municipalidad tiene para mí un alto grado de significación personal.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
	Realmente siento los problemas de la municipalidad como propios.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la municipalidad.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
Compromiso de continuidad	Aunque fuera ventajoso para mí, no puedo renunciar a la municipalidad ahora.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
	Me sentiría culpable si renunciara a la municipalidad en este momento.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
	La municipalidad merece mi lealtad.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>

	Siento la obligación de permanecer con mi actual empleo en la municipalidad.	1	2	3	4	5
	Realmente me siento agradecido por ser parte de la entidad.	1	2	3	4	5
Compromiso normativo	Invertí tanto de mí mismo en la municipalidad, que me es imposible trabajar en otra parte.	1	2	3	4	5
	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la municipalidad en estos momentos.	1	2	3	4	5
	Permanecer en la municipalidad actualmente es un asunto de necesidad.	1	2	3	4	5
	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas alternativas en otras entidades.	1	2	3	4	5
	Sería muy difícil dejar en estos momentos la municipalidad incluso si lo deseara.	1	2	3	4	5
INDICADORES	PREGUNTAS	1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4=Casi Siempre	5= Siempre
DESEMPEÑO LABORAL						
Asistencia Puntualidad.	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.	1	2	3	4	5
	Respeto los horarios de alimentación establecidos.	1	2	3	4	5
	Asiste puntualmente a las reuniones del trabajo establecido al interior de la municipalidad.	1	2	3	4	5
	Si se ausenta de sus labores, justifica su falta.	1	2	3	4	5
	Realiza trabajos en horas extras.	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo.	Mantiene buenas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.	1	2	3	4	5

	Antepone el beneficio grupal con sus compañeros.	1	2	3	4 X	5
	Se identifica con su equipo de trabajo en el logro de objetivos.	1	2	3	4 X	5
	Aporta conocimientos para facilitar los objetivos del grupo.	1	2	3	4	5 X
	Coopera con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo.	1	2	3	4	5 X
Productividad	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Municipalidad.	1	2	3	4	5 X
	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.	1	2	3	4	5 X
	Optimiza los recursos (materia prima) que le son asignados para cumplir sus metas.	1	2	3	4	5 X
	Realiza su trabajo sin supervisión de manera responsable.	1	2	3	4	5 X
	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.	1	2	3	4	5 X
Respeto y Responsabilidad	Cumple con las órdenes establecidas en el reglamento.	1	2	3	4 X	5
	Cumple con las medidas de bioseguridad establecidas por la municipalidad.	1	2	3	4 X	5
	Cumple con las políticas internas de la Municipalidad	1	2	3	4	5 X
	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros (a).	1	2	3	4 X	5
	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Municipalidad.	1	2	3	4	5 X
Calidad en el trabajo	El servicio que brinda, cumple las exigencias y expectativas de los usuarios.	1	2	3	4	5 X
	La exactitud con que realiza sus actividades se considera satisfactoria para los usuarios.	1	2	3	4	5 X

	Corrige oportunamente los errores y busca la mejora continua.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
	Pone en práctica los conocimientos adquiridos.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
Capacitación	Se presenta a los cursos de capacitación establecidos por la municipalidad.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
	Cuando asiste a las capacitaciones participa de forma activa.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
	Demuestra interés en adquirir nuevos conocimientos dentro de la municipalidad.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
	Se interesa por adquirir nuevos conocimientos que le hagan crecer como persona.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
	Genera nuevas ideas de cómo mejorar los procesos a partir de la capacitación que recibe.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Elaborado por José Huanca Frías. Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \frac{212}{225} = 94,2\%$.

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75%)
 b. Desaprobado (C < 75%)



Lugar y fecha:


 Lino J. Carrizosa
 Soto y Mima del
 Ingeniero Economista
 DNI N° 01991793
 N° celular: 981921391

Anexo 12. Solicitud de Autorización para realizar la ejecución de cuestionario de investigación.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Solicito: Autorización para realizar la ejecución de cuestionario de investigación.

Dr. Jorge Arturo Álvarez Mendoza
Alcalde de la municipalidad provincial de Huancané
Atención Sub Gerencia de Recursos Humanos



Yo, Mery Steyci Quispe Arapa, Estudiante egresado de la universidad nacional de Juliaca carrera profesional de gestión pública y desarrollo social, identificado con DNI: 76632886, con domicilio en la Urb. Espinal Chico Mz G Lt. 14, de la ciudad de Juliaca ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Que, para proceder con mi plan de tesis y condición de egresado necesito realizar un cuestionario de investigación al personal administrativo de la municipalidad provincial de Huancané, es por ello que a su despacho solicito que me autorice realizar la ejecución del cuestionario de investigación del personal administrativo, esto siendo para fines académicos y educativos, adjunto a ello copia de mi DNI, certificado de estudios universitarios.

Espero su comprensión y atención a mi solicitud por ser justa y legal.

Juliaca 18 de abril del 2022.

Mery Steyci Quispe Arapa

DNI: 76632886

Anexo 13. Memorandum de conocimiento para la ejecución de la prueba piloto del instrumento de investigación.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANE
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



MEMORANDUM N° 048- 2022-MPH-SGRH.

DE : Abg. HARDY MEYER QUISPE LIPA
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

PARA : MERY STEYCI QUISPE ARAPA

ASUNTO : Ejecución de Instrumentos de Investigación

Ref. : N° Exp. 0534-SGRH
N° Exp. 2123-MP

FECHA : Huancané, 21 Abril del 2022

Por medio de la presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y comunicarle que en atención al documento en referencia , que los días 25,26,27 de abril del 2022, Realizara la ejecución de instrumentos de investigación, en su condición de egresada de la Universidad Nacional de Juliaca , al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancané , en el que se estipule su género y condición laboral , se exhorta a brindar las facilidades del caso para su cumplimiento para que pueda elaborar su estudio de investigación .

Su horario de 08:00 am hasta las 04:00 pm, deberá asistir con terno de la institución

Atentamente:

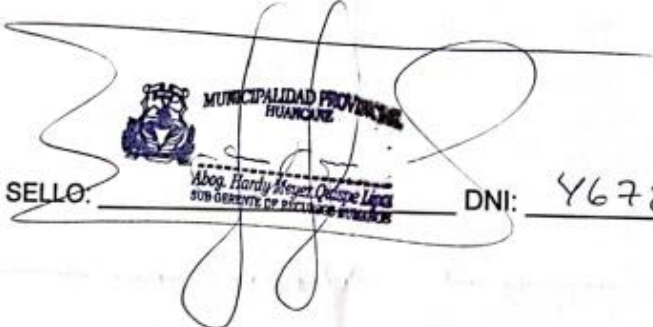



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
HUANCANE
Abg. Hardy Meyer Quispe Lipa
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
Recursos Humanos

Anexo 14. Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento yo Abg. Hardy Meyer Quispe Lipa Sub gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad provincia de Huancane, expreso mi participación en la investigación titulada **EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANE – 2021**, habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que en el cuestionario vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además, confió en que la investigación utilizara adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad.

FIRMA Y SELLO:  
Abg. Hardy Meyer Quispe Lipa
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

DNI: 46783506

Anexo 15. Cuestionario de compromiso organizacional y desempeño laboral

CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración y tiempo, por brindar su opinión sobre la incidencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores hacia la Municipalidad provincial de Huancané, para el trabajo de investigación titulado: *EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANE – 2021*. Por favor responda con sinceridad, no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Instrucciones: para evaluar las variables, marque con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilizando la siguiente escala:

Estimaciones:

DATO GENERALES

Edad	Sexo	Nivel de estudio
a. (Menos de 24)..... ()	M ()	a) Primaria..... ()
b. De 25 a 34 años.....()		b) Secundaria..... ()
c. De 35 a 44 años..... ()	F ()	c) Instituto tecnológico..... ()
d. De 45 a más.....()		d) Universidad..... ()

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

V1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
COMPROMISO AFECTIVO						
1	Considera usted que estaría feliz en continuar el resto de su vida trabajando en la Municipalidad.					
2	Considera usted sentirse en familia en la Municipalidad					
3	Considera usted sentirse orgulloso de trabajar en la Municipalidad.					
4	Considera usted que se compromete con los problemas de la Municipalidad.					
5	Considera usted sentirse emocionalmente unido(a) a la Municipalidad.					
COMPROMISO NORMATIVO						
6	Considera usted que dedicó tiempo extra para el mejoramiento de la Municipalidad					
7	Considera usted que gran parte de su vida se afectaría si decidiera renunciar en estos momentos.					
8	Considera usted que permanecer a la Municipalidad actualmente es un asunto de necesidad					
9	Considera usted que si renunciara a esta organización tendría muy pocas opciones alternativas.					
10	Considera usted que sería muy difícil dejar la Municipalidad incluso si lo deseara					
COMPRIMISO DE CONTINUIDAD						
11	Considera usted que, aunque fuera ventajoso renunciar, no podría hacerlo ahora.					
12	Considera usted que se sentiría culpable si renunciara a la Municipalidad en este momento					
13	Considera usted que la Municipalidad merece su lealtad					
14	Considera usted que es su deber seguir trabajando en la Municipalidad					
15	Considera usted que tiene un compromiso moral con la Municipalidad					

V2. DESEMPEÑO LABORAL

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD						
1	Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada.					
2	Cumple con el horario de trabajo establecido					

3	Asiste puntualmente a las reuniones del trabajo establecido.				
4	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores				
5	Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que se le establecieron.				
TRABAJO EN EQUIPO					
6	Mantiene buenas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo				
7	Antepone el beneficio grupal individual				
8	Se identifica con su grupo y coopera con sus compañeros				
9	Aporta sus conocimientos para facilitar los objetivos del grupo				
10	Coopera con sus compañeros para lograr los objetivos del grupo				
PRODUCTIVIDAD					
11	Optimiza los recursos (materia prima) que le son asignados para cumplir con sus metas				
12	Entrega su trabajo según la calendarización establecida				
13	Entrega su trabajo en los tiempos establecidos.				
14	Realiza su trabajo sin supervisión.				
15	Demuestra interés en alcanzar sus objetivos establecidos				
RESPECTO Y RESPONSABILIDAD					
16	Cumple con las normas generales y de seguridad establecidas				
17	Cumple con las reglas y normas de la Municipalidad				
18	El cuidado que tiene con el equipo asignado se considera satisfactorio				
19	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros (a)				
20	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Municipalidad.				
CALIDAD DE TRABAJO					
21	El servicio que brinda, cumple las exigencias y expectativas de los usuarios.				
22	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria				
23	Corrige oportunamente los errores y busca la mejora continua.				
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo				
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos.				
CAPACITACION					
26	Se presenta a los cursos de capacitación establecidos por la Municipalidad.				
27	Cuando asiste a las capacitaciones participa de forma activa.				
28	Demuestra interés en adquirir nuevos conocimientos dentro de la Municipalidad.				
29	Se interesa por adquirir nuevos conocimientos que le hagan crecer como persona.				
30	Genera nuevas ideas de cómo mejorar los procesos a partir de la capacitación que recibe				

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

UNW