



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO -
SEDE CUSCO – 2019

Presentado por:

Bach. Arizapana Cutiri, Carlos Humberto

Asesora:

Lic. María del Carmen León Casafranca

Tesis para optar al Título de Licenciado en
Administración

CUSCO - PERÚ
2019



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

Señores dictaminantes:

En cumplimiento al Reglamento Específico de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración el plan de tesis intitulado “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO - SEDE CUSCO - 2019”, con el objeto de optar al título Profesional de Licenciado en Administración.



AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mis docentes que a lo largo de mi carrera universitaria fueron guías en el camino de mi formación como profesional.

A mi asesora y a mis dictaminantes por su orientación y apoyo brindado en todo este proceso y por compartir sus conocimientos conmigo.

Agradecer a la Universidad Andina del Cusco que fue como mi segundo hogar y fue testigo de muchas anécdotas y experiencias únicas.



DEDICATORIA

*A Dios por darme la fuerza y ganas para seguir
luchando día a día.*

*A mi madre Julia por apoyarme
incondicionalmente y estar presente en todo
momento.*



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Relevancia social	4
1.4.2. Implicancias prácticas.....	4
1.4.3. Valor teórico	4
1.4.4. Utilidad metodológica	4
1.4.5. Viabilidad o factibilidad	4
1.5. Delimitación de la investigación.....	5



1.5.1. Delimitación espacial.....	5
1.5.2. Delimitación temporal	5
1.5.3. Delimitación conceptual	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Antecedente internacional.....	6
2.1.2. Antecedente nacional.....	8
2.1.2. Antecedente local.....	8
2.2. Bases teóricas.....	10
2.2.1. Definición de compromiso organizacional	10
2.3. Marco Institucional	18
2.3.1. Razón social.....	18
2.3.2. Reseña histórica	18
2.3.3. Misión	19
2.3.4. Visión.....	19
2.3.5. Locales de filial y subsedes de la Universidad Andina del Cusco.....	19
2.3.6. Principios	20
2.3.7. Valores	20
2.4. Marco conceptual.....	20
2.4.1. Actitudes	20
2.4.2. Comprometerse con la organización.....	20
2.4.3. Permanencia.....	20
2.4.4. Vinculación.....	21
2.4.5. Retribución.....	21
2.4.6. Eficacia	21



2.4.7. Eficiencia	21
2.5. Variable.....	22
2.5.1. Variable.....	22
2.5.2. Conceptualización de variable	22
2.5.3. Operacionalización de variable.....	23

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	24
3.2. Enfoque de la investigación	24
3.3. Diseño de la investigación	24
3.4. Alcance de la investigación	24
3.5. Población y muestra.....	25
3.5.1. Población	25
3.5.2. Muestra	25
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6.1. Técnica.....	26
3.6.2. Instrumento	26
3.7. Procesamiento de datos.....	26

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	27
4.1.1. Presentación del instrumento.....	27
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado	28
4.2. Características de la muestra.....	29



4.3. Resultados de las dimensiones de la variable clima organizacional.....	30
4.3.1. Identificación	30
4.3.2. Participación	35
4.3.3. Lealtad	43
4.4. Resultados de la variable compromiso organizacional.....	48

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de hallazgos más relevantes y significativos	50
5.2. Limitaciones del estudio	51
5.3. Comparación crítica con la lectura existente	51
5.4. Implicancias de estudio.....	52
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55

ANEXOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	27
Tabla 2 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	28
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	28
Tabla 4 <i>Condición laboral</i>	29
Tabla 5 <i>Sexo de los trabajadores</i>	30
Tabla 6 <i>Involucramiento</i>	31
Tabla 7 <i>Satisfacción</i>	32
Tabla 8 <i>Identificación</i>	33
Tabla 9 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión identificación</i>	34
Tabla 10 <i>Estructura organizativa</i>	35
Tabla 11 <i>Clima laboral</i>	36
Tabla 12 <i>Gestión de los procesos</i>	37
Tabla 13 <i>Trabajo en equipo</i>	38
Tabla 14 <i>Formación</i>	39
Tabla 15 <i>Capacitación</i>	40
Tabla 16 <i>Participación</i>	41
Tabla 17 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión participación</i>	42
Tabla 18 <i>Confianza</i>	43
Tabla 19 <i>Oportunista</i>	44
Tabla 20 <i>Lealtad</i>	45
Tabla 21 <i>Comparación promedio de los indicadores de la dimensión identificación</i>	46
Tabla 22 <i>Compromiso organizacional</i>	48
Tabla 23 <i>Comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional</i>	49



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Condición laboral.....	29
<i>Figura 2:</i> Sexo de los encuestados.....	30
<i>Figura 3:</i> Involucramiento.....	31
<i>Figura 4:</i> Satisfacción.....	32
<i>Figura 5:</i> Identificación.....	33
<i>Figura 6:</i> Comparación promedio de los indicadores de la dimensión identificación.....	34
<i>Figura 7:</i> Estructura organizativa.....	35
<i>Figura 8:</i> Clima laboral.....	36
<i>Figura 9:</i> Gestión de los procesos.....	37
<i>Figura 10:</i> Trabajo en equipo.....	38
<i>Figura 11:</i> Formación.....	39
<i>Figura 12:</i> Capacitación.....	40
<i>Figura 13:</i> Participación.....	41
<i>Figura 14:</i> Comparación promedio de los indicadores de la dimensión participación.....	42
<i>Figura 15:</i> Confianza.....	44
<i>Figura 16:</i> Oportunista.....	45
<i>Figura 17:</i> Lealtad.....	46
<i>Figura 18:</i> Comparación promedio de los indicadores de la dimensión lealtad.....	47
<i>Figura 19:</i> Compromiso organizacional.....	48
<i>Figura 20:</i> Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso organizacional.....	49



RESUMEN

El trabajo de investigación “Compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019”, tiene como objetivo general conocer el compromiso organizacional en el personal administrativo de dicha institución.

La investigación que se realizó fue básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance descriptivo; la población de estudio estuvo conformada por 153 colaboradores, para lo cual se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual fue elaborado específicamente para este trabajo de investigación; mediante el cual se recopiló los datos para luego procesarlos.

Los resultados fueron procesados por el programa estadístico SPSS y Excel, los cuales se encuentran representados en figuras y tablas.

Al conocer los resultados de la variable se comprobó que el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019, es bueno con un promedio de 3.70, en la dimensión identificación el personal señaló que es bueno con un promedio de 3.66, en cuanto a la dimensión participación, el personal señaló que es bueno con un promedio de 3.78, mientras que la dimensión lealtad promedia un 3.67 indicando que está es buena.

Palabras clave: Compromiso organizacional, identificación, participación, lealtad



ABSTRACT

The research work "Organizational commitment in the administrative staff of the Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019", has as a general objective to know the organizational commitment in the administrative staff of said institution.

The research that was carried out was basic, with a quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope; The study population consisted of 153 collaborators, for which the survey technique was used and the instrument was the questionnaire, which was developed specifically for this research work; through which the data was collected and then processed.

The results were processed by the statistical program SPSS and Excel, which are represented in figures and tables.

Upon knowing the results of the variable, it was found that the organizational commitment in the administrative staff of the Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019, is good with an average of 3.70, in the identification dimension the staff indicated that it is good with an average of 3.66, regarding the participation dimension, the staff indicated that it is good with an average of 3.78, while the loyalty dimension averages 3.67 indicating that it is good.

Keywords: Organizational commitment, identification, participation, loyalty



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad las organizaciones se enfocan en el capital humano porque es un tema de importancia, es así que surge la preocupación sobre el compromiso organizacional de los colaboradores, porque son muchas las manifestaciones que a diario se observan en ellos y que requieren estudio y análisis.

“El compromiso organizacional es el sentido de identificación, participación y lealtad expresado por un empleado hacia la organización o unidad de organización”. (Gibson, Ivancevich, Donell, & Konopaske, 2006, pág. 184)

En el Perú, actualmente muchas organizaciones no toman en cuenta el compromiso organizacional de los colaboradores porque se enfocan en temas que sean más beneficiosos para ellas, es por ello que surge la necesidad de contar con un colaborador comprometido, ya que se convierte en un bien preciado, pues este demostrará identificación, participación y lealtad, y contribuirá al logro de los objetivos y las metas organizacionales. Este compromiso permite que las organizaciones generen un vínculo colaborador-organización que les será muy beneficioso.

En el Cusco, son diversas las organizaciones que sufren las consecuencias de no contar con un capital humano comprometido porque muchas de ellas realizan sus actividades empíricamente y por ello no cuentan con un área o departamento especializado que trate el tema acorde a los eventos y sucesos actuales, lo que genera pérdidas; tanto para la organización como para el colaborador. Son muchas las instituciones educativas que se enfocan en aspectos más lucrativos y no le brindan el interés adecuado al capital humano que existe dentro de ellas.

Mantener a los colaboradores comprometidos organizacionalmente permitirá generar una ventaja competitiva frente a la competencia caso contrario de muchas instituciones



cusqueñas, que en su mayoría generan un compromiso implícito que a la larga genera resultados negativos.

En la Sede Cusco de la Universidad Andina se percibe en el personal administrativo la falta de identificación en razón de que no se involucran en el desarrollo de los procesos porque sus opiniones y sugerencias no son tomadas en cuenta, lo que permitiría incrementar el éxito institucional, se percibe también la insatisfacción al momento de realizar sus actividades, porque muchos de ellos consideran que no están correctamente ubicados en sus puestos de trabajo.

En cuanto a la participación, siendo este un derecho y una obligación, se observó que las tareas no están definidas adecuadamente para los puestos de trabajo, en algunos casos no cuentan con los recursos para desarrollar sus funciones, hecho que incide en un clima laboral no adecuado e incluso en la gestión de los procesos porque en ciertas etapas genera inconvenientes en el desarrollo de los procesos administrativos y académicos; así mismo, si bien se proporciona capacitaciones estas no son acorde a la labor que desempeñan por lo que no se evidencian sus resultados, también consideran que su formación no está relacionado con sus puestos de trabajo y en referencia al trabajo en equipo, este es escaso.

Respecto a la lealtad, se observa en el personal administrativo conductas caracterizadas por algunos actos de descrédito en el grado de responsabilidad al finalizar una meta, objetivo o tarea y por actitudes oportunistas de algunos miembros del personal de la institución.

De persistir con las situaciones planteadas la institución se verá afectada en el logro de objetivos y metas institucionales para lo que es necesario diseñar estrategias que permitan superar la situación planteada.



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1 ¿Cómo es la identificación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019?

P.E.2 ¿Cómo es la participación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019?

P.E.3 ¿Cómo es la lealtad en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1 Conocer la identificación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019.

O.E.2 Conocer la participación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019.

O.E.3 Conocer la lealtad en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019.



1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

El trabajo de investigación tiene relevancia social porque las autoridades de la Universidad podrán utilizar los conocimientos procedentes de la investigación, así como las recomendaciones y conclusiones para poder mejorar el compromiso organizacional en el personal administrativo.

1.4.2. Implicancias prácticas

El trabajo es relevante en lo práctico porque los resultados de la investigación, darán a conocer, ayudarán a diagnosticar el problema real y futuros problemas que se puedan presentar en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco con respecto al compromiso organizacional.

1.4.3. Valor teórico

El trabajo de investigación es relevante en su valor teórico porque permitirá el desarrollo, profundización y enriquecimiento de los conocimientos con respecto al compromiso organizacional, dado que el contenido conceptual está sustentado por diversos autores. Esta investigación servirá como referencia para las futuras investigaciones.

1.4.4. Utilidad metodológica

Mantiene relevancia debido a que el procedimiento, técnica e instrumento que se aplicó en el trabajo de investigación podrán ser utilizados en próximos trabajos, partiendo de un mejor enfoque del compromiso organizacional en los colaboradores y sobre todo desde una perspectiva de la Administración.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

- ✓ Se cuenta con los recursos necesarios para el financiamiento de la investigación.
- ✓ Para el desarrollo de la investigación se contará con el tiempo necesario para



poder llevarlo a cabo.

- ✓ El tema es de actualidad y de interés general.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial

El ámbito físico-geográfico de la investigación es la Universidad Andina - Sede Cusco, ubicado en la ciudad de Cusco - 2019 (Qollana, Larapa, CPCPI, Centro de idiomas y Escuela de Posgrado)

1.5.2. Delimitación temporal

La investigación dará a conocer el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco y se realizará el cuarto trimestre del año 2019.

1.5.3. Delimitación conceptual

El trabajo de investigación está delimitado por el soporte teórico de:

- ✓ Compromiso organizacional
- ✓ Identificación
- ✓ Participación
- ✓ Lealtad



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedente internacional

Aldana Peña (2013) en la investigación: “Compromiso laboral de los trabajadores del Área Central de una Institución Bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo. Para obtener el título de Licenciado en Administración.

Donde sus conclusiones fueron las siguientes:

- Las personas encuestadas mediante el instrumento demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres.
- En el grado de compromiso organizacional según el conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes se sienten satisfechos al cumplir con los objetivos que la empresa solicita y conocer la misión a cabalidad.
- En cuanto al grado de compromiso organizacional según la práctica de los valores institucionales, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La práctica de los valores según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes conocen a cabalidad todos los valores que la empresa considera como propios, así como sus implicaciones, estando de acuerdo con ellos.
- En cuanto al grado de compromiso organizacional según la disposición a la adopción y generación de cambios planteados por la alta gerencia en beneficio a los trabajadores, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres.



La adopción a cambios planteados por la alta gerencia según el instrumento es totalmente compartido por los empleados quienes están bastante dispuestos a adoptar los cambios estando conscientes que estos contribuirán a alcanzar la mayor efectividad en el trabajo.

- Asimismo, en el grado de compromiso organizacional según la diligencia para lograr aprendizaje institucional, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La diligencia para lograr aprendizaje dentro de la organización según el instrumento es totalmente compartida por los trabajadores quienes demuestran aceptación e interés en capacitarse continuamente para el bienestar tanto de ellos como de la organización.
- En el grado de compromiso organizacional según la frustración con respecto a la empresa, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. La frustración con respecto a la empresa según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes mencionan sentirse orgullosos de la organización a pesar de cualquier situación desfavorable por la que esta atraviese.
- En cuanto al grado de compromiso organizacional según el orgullo institucional, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El orgullo institucional según el instrumento es compartido por los empleados quienes quieren seguir formando parte de la organización por mucho tiempo más y se interesan en transmitir el orgullo que sienten del formar parte de esta.
- No existe una correlación en el grado de compromiso organizacional según la edad de los trabajadores de la organización y el punteo de cada uno de los indicadores planteados en el cuestionario aplicado.
- Por último, en el grado de compromiso organizacional según el puesto de trabajo no se encontró ninguna diferencia significativa entre hombres y mujeres de puestos operativos y administrativos.



2.1.2. Antecedente nacional

Juscamayta Ramírez (2016) en la investigación: “Compromiso organizacional y desempeño laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle ”, presentado en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Para obtener el título de Maestro en Administración

Donde sus conclusiones fueron las siguientes:

- Se encontró que existe una relación estadísticamente significativa entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, presentando una correlación regular positiva ($r=0.647$) al 95% de confianza.
- Se halló una relación estadísticamente significativa entre el Componente Afectivo y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, presentando una correlación baja positiva ($r=0.387$) al 95% de confianza.
- Se encontró una relación estadísticamente significativa entre el Componente de continuidad y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, presentando una correlación regular positiva ($r=0.650$) al 95% de confianza.
- Se encontró una relación estadísticamente significativa entre el Componente Normativo y el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, presentando una correlación regular positiva ($r=0.459$) al 95% de confianza.

2.1.3. Antecedente local

Quintanilla Velarde (2017) en la investigación: “Empowerment y compromiso organizacional en la agencia de viajes y turismo Perú Travel Explorer de la ciudad del Cusco - 2017”, presentado en la Universidad Andina del Cusco. Para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.



Donde sus conclusiones fueron las siguientes:

- Como conclusión final en relación al objetivo general se demuestra que existe relación entre el Empowerment y el compromiso organizacional con un coeficiente de correlación de $p=0.014 < 0.05$, en donde tanto el compromiso afectivo y normativo son más relevantes que el compromiso para continuar; lo que prueba la importancia del empowerment como medio para estimular y activar aspectos emocionales en los colaboradores permitiendo potenciar sus capacidades y talentos para generar mayor compromiso organizacional.
- Con respecto a la dimensión de poder, no presenta relación estadísticamente con el compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación de $p=0.233 < 0.05$, considerando que cuenta con niveles apropiados de aceptación, se determinó el empleo inapropiado de la confianza, libertad, autonomía y responsabilidad, debido al cambio constante de personal y en consecuencia la falta de seguridad y determinación en sus capacidades.
- En relación a la dimensión de motivación se comprobó la no relación estadísticamente con el compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación de $p=0.785 < 0.05$, para los colaboradores la recompensa y reconocimiento solo puede ser entendida en términos económicos y al no gozar de dicha retribución no los compromete ni motiva a participar en las actividades de la organización y de esta manera aumentar el sentimiento de filiación con la organización y sus miembros.
- En función al desarrollo se confirmó estadísticamente una relación directa y significativa con el compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación de $p=0.004 < 0.05$, es decir que es resultado de la ausencia de formación y fortalecimiento de capacidades que permitan potenciar sus talentos, sobreestimando y descuidando el desarrollo que involucra sus conocimientos y como emplearlos a partir de una capacitación permanente.
- Por otro lado, se determinó la relación significativa del liderazgo y el compromiso organizacional con un coeficiente de correlación de



$p=0.001 < 0.05$, lo que demostraría que gran parte de los colaboradores perciben un uso inadecuado de la evaluación de desempeño, retroalimentación y delegación de autoridad, impidiendo el desarrollo de actividades; por si sola la orientación es percibida como adecuada, es el objetivo de la organización la que no es conocida, ni compartida por sus miembros al tener la sensación de realizar actividades sin un fin en concreto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de compromiso organizacional

“El compromiso organizacional es el sentido de identificación, participación y lealtad expresado por un empleado hacia la organización o unidad de organización”. (Gibson, Ivancevich, Donell, & Konopaske, 2006, pág. 184)

“El compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella”. (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 54)

“El compromiso organizacional es la sensación de identificación, participación y lealtad que expresa el empleado hacia la organización”. (Ivancevich, Konopaske, & Matesson, 2006, pág. 224)

“El compromiso organizacional es la identificación de una persona con una organización y su apego a ella”. (Griffin & Moorhead, 2010, pág. 70)

“El compromiso organizacional se refiere a la lealtad de un empleado y a su compromiso con la organización”. (Daft & Marcic, 2010, pág. 376)

“El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con la organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ésta”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 79)



2.2.1.1. Componentes del compromiso organizacional

De acuerdo a Gibson, Ivancevich, Donell y Konopaske (2006, pág. 184) en su definición sobre compromiso organizacional, se identificaron tres componentes del compromiso organizacional: identificación, participación y lealtad:

A) Identificación

Robbins y Judge (2009) sostienen que la identificación: Se define como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. Los empleados con mucha identificación sienten pasión por su trabajo y una conexión profunda con su empresa; los empleados sin identificación en esencia aportan “horario”, dan tiempo, pero no energía o atención en su trabajo. (pág. 81).

Por otra parte Tejada (2006) indica que la identificación: Es un hecho que el ser humano se comporta de distintas maneras frente al trabajo: a uno les apasiona, a otros no les motiva, unos lo van a buscar, otros lo eluden. Así mismo, dentro de una organización, no todas las personas se adaptan por igual. Por tal razón, hay personas que sienten orgullo, que defienden de las críticas a la organización a la cual pertenecen, porque se identifican con ella. (pág. 72).

Donde se identificaron los siguientes indicadores:

- Involucramiento

Robbins y Judge (2017) sostienen que el involucramiento es el: Proceso participativo que utiliza las aportaciones de los empleados para incrementar su compromiso con el éxito de la organización. Si el personal está involucrado en decisiones que incrementen su autonomía y el control sobre sus vidas laborales, los individuos estarán más motivados, más comprometidos con la organización, serán más productivos y estarán más satisfechos en sus puestos de trabajo. (pág. 256).



- Satisfacción

“Sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 79)

“La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral”. (Newstrom, 2011, pág. 218)

B) Participación

Soto y Cárdenas (2007) afirman que: La participación es un derecho y una obligación para encauzar el potencial personal para ponerlo al servicio de los intereses comunes e incrementar la satisfacción y el sentido de pertenencia. El desarrollo de la participación requiere estructuras organizativas flexibles que favorezcan un buen clima laboral, la gestión de los procesos interfuncionales, el trabajo en equipo y la formación y capacitación permanentes. (pág. 303).

Donde se identificaron los siguientes indicadores:

- Estructura organizativa

“Marco conceptual en el cual la organización precisa como se definen las tareas, se despliegan los recursos y se coordinan los departamentos”. (Daft & Marcic, 2006, pág. 234)

“Forma en la cual las tareas del puesto de trabajo se dividen, agrupan y coordinan formalmente”. (Robbins & Judge, 2017, pág. 669)

- Clima laboral

Chiavenato (2012) indica que: El clima constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización. El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o



frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. (pág. 321).

Luthans (2008) lo define como: el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual. (pág. 175).

- **Gestión de los procesos**

“Se presenta como un modelo que los analiza y mejora, que aumenta la eficacia y evita los inconvenientes de la gestión funcional tradicional”. (Alabarta & Martínez-Vilanova, 2007, pág. 154)

- **Trabajo en equipo**

“Grupo de participantes de varios departamentos quienes se reúnen regularmente para resolver problemas de interés común. Unidad de dos o más personas que interactúan entre sí y coordinan su trabajo para lograr una meta específica”. (Daft & Marcic, 2006, pág. 251)

- **Formación**

“La formación constituye un proceso de enseñanza aprendizaje por el cual los sujetos de una sociedad cimientan los conocimientos y desarrollan las experiencias necesarias para permanecer en el sistema o en el mundo donde viven”. (Pardo & López, 2008, pág. 13)

- **Capacitación**

“Es el proceso para proporcionar competencias para un trabajo”. (Arias & Heredia, 2015, pág. 506)

Chiavenato (2007) indica que: La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, el cual es un



fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. El aprendizaje es un cambio de conducta que se presenta cotidianamente y en todos los individuos. La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, completarlas y reforzarlas con una actividad planeada, a efecto de que los individuos de todos los niveles de la empresa puedan desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que les beneficiarán a ellos y a la empresa. (pág. 388).

C) Lealtad

“La lealtad es estar dispuesto a dar la cara por otra persona. La confianza requiere que usted dependa de alguien que no actúe de manera oportunista”. (Robbins & Judge, 2013, pág. 424)

Donde se identificaron los siguientes indicadores:

- Confianza

Guillén (2006) indica que la confianza es la: Virtud requerida en el proceso de toma de decisiones y, a su vez, como resultante de un buen proceso de decisión. Constituye la esperanza en que se logrará lo decidido, y en el caso en que sean otros los que deban ponerlo por obra, la seguridad de que obedecerán, que querrán lograr lo decidido y pondrán los medios. (pág. 334).

- Oportunista

“Miembro del equipo que se beneficia de serlo, pero no carga con una parte proporcional de la responsabilidad en la generación de los beneficios”. (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 349)



2.2.1.2. Importancia del compromiso organizacional

Chiavenato (2009) sostiene que: Ahora se busca el compromiso personal y la responsabilidad solidaria por medio del trabajo en equipo de los colaboradores, pues al unir esfuerzos, los colaboradores se sobreponen a sus limitaciones individuales y logran resultados. El resultado del esfuerzo colectivo no es una suma, sino una multiplicación. (pág. 25).

Hellriegel y Colbs (1999) citado por Arias (2003) indican que: Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlaciona con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad. (pág. 37).

Rivera Carrascal (2010) afirma que: El compromiso organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y la vinculación de los empleados con su lugar de trabajo. Así si se consigue que los empleados estén identificados e implicados con la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma. (pág. 91).

“La importancia del compromiso organizacional es el impacto directo que tiene en actitudes y conductas del colaborador, como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, disminución de ausentismo, baja rotación de personal, entre otros”. (Soberanes & De la Fuente, 2009, pág. 126).

“El compromiso de los colaboradores con la organización es una forma de lograr efectividad y calidad en las organizaciones para ser más competitivas en el mercado, por lo que, conocer el compromiso de los colaboradores es vital”. (Loli, 2006, pág. 32)



2.2.1.3. Características del compromiso organizacional

Hellriegel y Slocum (2009, pág. 57) mencionan que un fuerte compromiso se caracteriza por:

- El apoyo de las metas y valores de la organización.
- La disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización.
- El deseo de mantenerse dentro de la organización.

Estos autores afirman que: El compromiso organizacional va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización. El compromiso con la organización representa una actitud ante el trabajo más amplia que la satisfacción laboral, porque se aplica a toda la organización y no sólo al empleo. Es más, el compromiso por lo general es más estable que la satisfacción porque es menos probable que los acontecimientos diarios lo modifiquen. (pág. 57).

2.2.1.4. Fuentes del compromiso organizacional

De igual manera Hellriegel y Slocum (2009, pág. 54) indican que los vínculos deben de ser más sólidos y establecen una serie de fuentes para estas:

- Las personas establecen vínculos más fuertes con la organización y sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos.
- Con frecuencia la antigüedad en el trabajo brinda ventajas que tienden a crear actitudes de trabajo más positivas.
- Las oportunidades en el mercado de trabajo disminuyen con la edad, provocando que los trabajadores se vinculen con más fuerza al empleo actual.



2.2.1.5. Elementos para fomentar el compromiso organizacional

Según Rivera (2009, pág. 56), los gerentes tienen una serie de métodos para fomentar el compromiso organizacional:

- Demostrar interés sincero en el bienestar de los empleados.
- Dar oportunidad a los empleados para que logren sus metas personales.
- Modificar los trabajos de manera que los empleados tengan más posibilidades de conseguir recompensas intrínsecas.
- Buscar la manera de recompensar a sus empleados con regularidad.
- Establecer objetivos con los empleados y asegurarse de que algunos correspondan a objetivos de desarrollo personal para dichos empleados.

2.2.1.6. Determinantes del compromiso organizacional

Para Álvarez (2008, págs. 79-80), los posibles determinantes del compromiso organizacional pueden ser clasificados en tres grupos fundamentales:

- El primero de ellos hace referencia a las características demográficas y personales del individuo.
- El segundo se refiere a las diversas características del puesto y condiciones laborales.
- El tercero se refiere a experiencias y apreciaciones de carácter más subjetivo que el colaborador percibe en su ámbito laboral.



2.3. Marco Institucional

2.3.1. Razón social

Dirección: Urbanización Ingeniería Larapa Grande A-5 - San Jerónimo

RUC: 20177395227

Fuente: <https://www.uandina.edu.pe>

2.3.2. Reseña histórica

La Universidad Andina del Cusco, fue fundada el 05 de octubre de 1979, por las siguientes personalidades: Dr. Antonio Callo Cáceres, Dr. Néstor Bustos Silva (t), Mons. Luís Vallejos Santoni (t) y el Dr. César Cornejo Foronda (t), que inicialmente conformaron la Sociedad Promotora de la Universidad Andina del Cusco, para posteriormente cambiar por Asociación Civil Promotora.

El 23 de Mayo de 1984, fue creada por la Ley N° 23837, que dio origen legal a su existencia, teniendo como sede inicialmente el Parque de la Madre, para posteriormente instalarse en su local propio de la Urbanización Larapa Grande del Distrito de San Jerónimo. Desde su inicio ha cumplido con el proceso de organización e implementación, constituyendo una Institución destinada a ofrecer educación superior, realizar investigación y hacer proyección social al servicio de la comunidad, afianzando la primacía de la persona humana que es el fin supremo de la sociedad y del Estado; profundamente comprometida con el cambio social y contribuyendo a la creación de una sociedad justa, libre, solidaria, culta y al servicio del desarrollo local, regional y nacional.

La Universidad Andina del Cusco inicia sus actividades académicas el 5 de octubre de 1979, con la inscripción al primer concurso de Admisión que se llevó a cabo el 5 de mayo de 1980, con 1209 postulantes; y el dictado de clases en julio del mismo año con 712 estudiantes en ocho carreras universitarias. En cumplimiento de la Ley 23837 norma su organización y funcionamiento y en concordancia a la Ley Universitaria N°23733 organiza y establece su régimen de estudios a través de las Carreras Universitarias, Facultades, Departamentos Académicos, Centros de Investigación, Proyección Social, Bienestar Universitario, Fomento y Desarrollo Universitario y de Producción de Bienes y Prestación de Servicios.



La Ley N° 23837 promulgada el 23 de mayo de 1984, de creación de la Universidad señala que ofrecerá inicialmente solo siete Carreras Universitarias; la Ley N° 24637, promulgada el 17 de diciembre de 1986 modifica el art.2° de la Ley 23837 estableciendo ocho carreras universitarias: Administración Contabilidad, Derecho, Economía, Ingeniería Industrial, Psicología, Servicio Social y Turismo, durante los semestres 84-II al 86-II, no se administró la Carrera de Ingeniería Industrial por aplicación de la Ley N° 23837.

2.3.3. Misión

“La misión de la Universidad Andina del Cusco, es brindar una educación superior de calidad en la formación integral de profesionales con valores andinos y universales, principios éticos, para contribuir al desarrollo regional, nacional e internacional, a través de la investigación científica y siendo una activa participante de la sociedad mediante la responsabilidad social, el cuidado del medio ambiente, la promoción de la libertad y democracia.”

2.3.4. Visión

“La Universidad Andina del Cusco al año 2025, será la institución líder en educación superior universitaria a nivel nacional e internacional, sustentada en la formación integral de profesionales con educación de calidad, orientada a la ciencia y la tecnología, con valores andinos de sabiduría (Yachay), trabajo (Llank'ay), voluntad (Munay), reciprocidad y solidaridad (Ayni) y valores universales, promoviendo la cultura andina y el desarrollo sostenible de la sociedad.”

2.3.5. Locales de filial y subedes de la Universidad Andina del Cusco

- Filial de Puerto Maldonado
- Sede Sicuani
- Sede Quillabamba
- Sede Cusco



2.3.6. Principios

- ✓ Respeto a los Derechos y Valores Humanos y la autonomía universitaria.
- ✓ Servicio a la comunidad.
- ✓ Respeto a la libertad de pensamiento, a la universalidad de los conocimientos, a los principios constitucionales y a los fines de la Universidad.
- ✓ Rechazo a toda forma de violencia, intolerancia, discriminación y dependencia.
- ✓ Respeto a la integridad en la gestión, cumpliendo de manera cabal al Estatuto y los Planes de Desarrollo y observando los criterios de equidad, justicia, eficacia, pertinencia, idoneidad, identidad institucional, coherencia, responsabilidad social universitaria, transparencia y racionalidad.

2.3.7. Valores

- ✓ Respeto a la dignidad de la persona.
- ✓ Solidaridad, honestidad y veracidad.
- ✓ Identificada con la cultura ancestral andina, asume y promueve los valores fundamentales de su filosofía: Yachay (sabiduría), Llank'ay (trabajo), Munay (voluntad) y Ayni (solidaridad y reciprocidad).

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Actitudes

“Enunciados o juicios que evalúan objetos, personas o eventos”. (Robbins & Judge, 2017, pág. 665)

2.4.2. Comprometerse con la organización

“Es la capacidad para sentir cómo propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales”. (Alles, 2015, pág. 119)

2.4.3. Permanencia

Se refiere a la estabilidad del personal, lo que significa que tanto la empresa como



los jefes de grupos de trabajo deben mantener el mismo personal durante períodos largos para generar aprendizaje y dominio en el trabajo. El aprendizaje de un puesto, función o proceso requiere de tiempo y no puede quedar al simple capricho de un jefe, la permanencia de los colaboradores. (Hernández S. , 2011, pág. 35).

2.4.4. Vinculación

“La vinculación es el factor que se refiere a la coordinación y la integración del trabajo de los miembros del equipo”. (Chiavenato, 2009, pág. 236)

2.4.5. Retribución

“La llamada retribución, que generalmente se percibe en dinero, es aquella que recibe el trabajador por el hecho de poner a disposición del empleador su fuerza de trabajo”. (Nazario, 2006, pág. 135)

2.4.6. Eficacia

“Grado en el cual una organización satisface las necesidades de sus clientes o de sus consumidores”. (Robbins & Judge, 2017, pág. 668)

2.4.7. Eficiencia

“Grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo”. (Robbins & Judge, 2017, pág. 668)



2.5. Variable

2.5.1. Variable

- Compromiso organizacional

2.5.2. Conceptualización de variable

Tabla 1: Conceptualización de variable

TÍTULO: El Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la sede central de la Universidad Andina del Cusco - 2019	
VARIABLE	DIMENSIONES
<p>Compromiso organizacional</p> <p>“Sentido de identificación, participación y lealtad expresado por un empleado hacia la organización y unidad de organización”. (Gibson, Ivancevich, Donell, & Konopaske, 2006, pág. 184)</p>	<p>Identificación</p> <p>“Se define como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 81)</p>
	<p>Participación</p> <p>La participación es un derecho y una obligación para encauzar el potencial personal para ponerlo al servicio de los intereses comunes e incrementar la satisfacción y el sentido de pertenencia. El desarrollo de la participación requiere estructuras organizativas flexibles que favorezcan un buen clima laboral, la gestión de los procesos interfuncionales, el trabajo en equipo y la formación y capacitación permanentes. (Soto & Cárdenas, pág. 303)</p>
	<p>Lealtad</p> <p>“La lealtad es estar dispuesto a dar la cara por otra persona. La confianza requiere que usted dependa de alguien que no actué de manera oportunista”. (Robbins & Judge, 2013, pág. 424)</p>

Fuente: Elaboración propia



2.5.3. Operacionalización de variable

Tabla 2:

Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Identificación	✓ Involucramiento ✓ Satisfacción
	Participación	✓ Estructura organizativa ✓ Clima laboral ✓ Gestión de los procesos ✓ Trabajo en equipo ✓ Formación ✓ Capacitación
	Lealtad	✓ Confianza ✓ Oportunista

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El trabajo corresponde al tipo de investigación básica. Carrasco (2009) indica que este tipo de investigación: “Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, la misma que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (pág. 43).

3.2. Enfoque de la investigación

El trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4)

3.3. Diseño de la investigación

El trabajo corresponde al diseño no experimental porque: “Son estudios que se realizarán sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4)

3.4. Alcance de la investigación

La investigación es un estudio descriptivo porque: “Estos diseños se emplean para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo. (Carrasco, 2013, pág. 72).



3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población está constituida por el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco (Larapa, Qollana, CPCPI, Escuela de Posgrado, Centro de Idiomas) (254)

	Cusco	Filial Sicuani	Filial Quillabamba	Filial Puerto Maldonado
Personal no docente (Nombrado - Contratado)	254	9	8	7

3.5.2. Muestra

$$n = \frac{Nz^2pq}{(N - 1)E^2 + z^2pq}$$

n = Tamaño de muestra

N = Población 254

p = Probabilidad de éxito, evento a favor 0.5

q = Probabilidad de fracaso, evento en contra 0.5

E = Margen de error muestral 1.96

Z = Nivel de confianza 1.96

$$n = \frac{254 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{254 - 1 \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{243.9416}{1.5929}$$

$$n = 153.1430$$

$$n = 153$$



3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica e instrumento que se utilizará para la recolección y tratamiento de la información para la consecución de los objetivos serán los siguientes:

3.6.1. Técnica

La técnica que se utilizará será la encuesta.

3.6.2. Instrumento

El instrumento que se utilizará será el cuestionario.

3.7. Procesamiento de datos

Para la investigación se hará uso de la estadística para el análisis y procesamiento de datos a través del programa SPSS Statistics.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir el Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco 2019, se encuestó a 153 trabajadores, en el que se considera 19 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Compromiso Organizacional	Identificación	Involucramiento	1, 2, 3
		Satisfacción	4
	Participación	Estructura organizativa	5, 6, 7
		Clima laboral	8
		Gestión de los procesos	9, 10
		Trabajo en equipo	11, 12
		Formación	13, 14
		Capacitación	15, 16
	Lealtad	Confianza	17, 18
		Oportunista	19

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 2

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción del Compromiso Organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.878	19



Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.878 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Características de la muestra

Tabla 4

Condición laboral

	f	%
Contratado	107	69,9
Nombrado	46	30,1
Total	153	100,0

Fuente: Elaboración propia

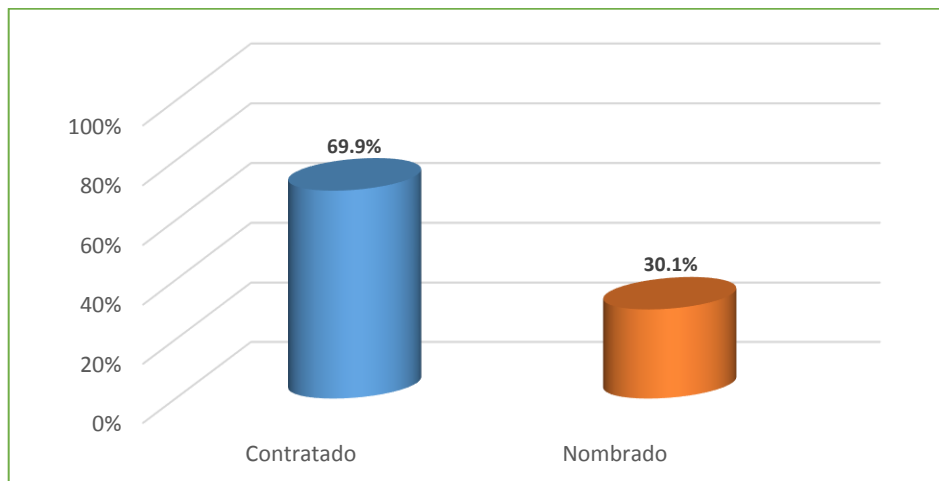


Figura 1: Condición laboral

Interpretación:

De los 153 encuestados el 69.9 % (107 colaboradores) tienen la condición de personal administrativo contratados, mientras que el 30.1 % (46 colaboradores) tienen la condición de personal administrativo nombrado.



Tabla 5

Sexo de los trabajadores

	f	%
Femenino	86	56,2%
Masculino	67	43,8%
Total	153	100,0

Fuente: Elaboración propia

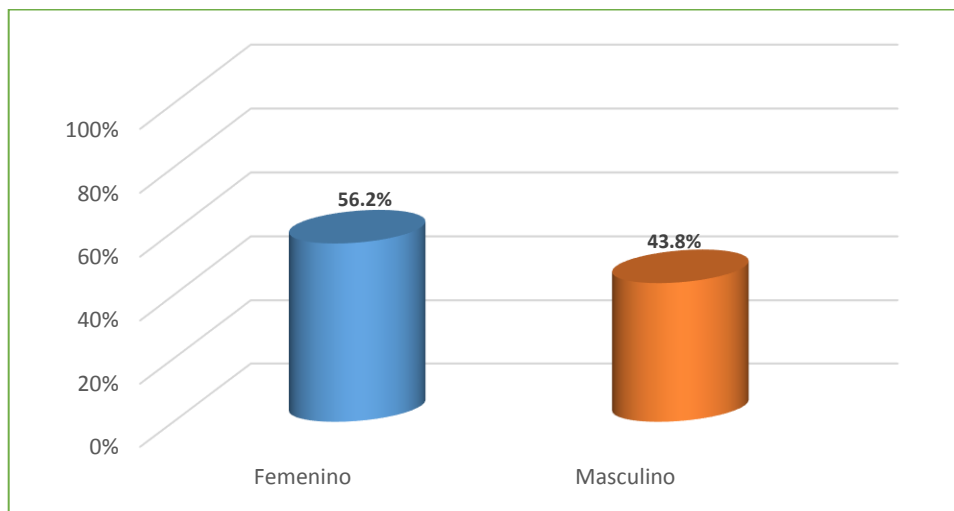


Figura 2: Sexo de los encuestados

Interpretación:

Del total de 153 encuestados el 56.2 % (86 colaboradores) son del sexo femenino, mientras que el 43.8 % (67 colaboradores) son del sexo masculino.

4.3. Resultados de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Para describir el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco, se describe las dimensiones de: Identificación, Participación y Lealtad. Los resultados se presentan a continuación:

4.3.1. Identificación

El objetivo es conocer la identificación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019.



4.3.1.1. Indicadores de la dimensión identificación

A) Involucramiento

Tabla 6

Involucramiento

	Total	
	f	Total
Muy malo	0	0%
Malo	1	0.7%
Regular	58	37.9%
Bueno	72	47.1%
Muy bueno	22	14.4%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

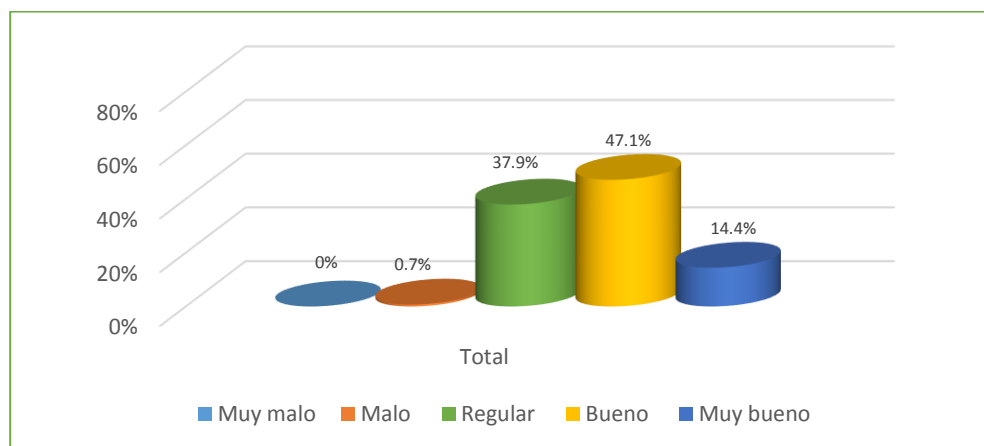


Figura 3: Involucramiento

Interpretación y análisis:

En la figura 3, se observa que el 47.1 % del personal considera que el involucramiento es bueno, mientras que un 37.9 % considera que es regular, por lo tanto, se afirma que el involucramiento es bueno, porque frecuentemente sus opiniones y sugerencias son tomadas en cuenta y se encuentran comprometidos con el éxito institucional.



B) Satisfacción

Tabla 7

Satisfacción

	Total	
	f	Total
Muy malo	3	2%
Malo	6	3.9%
Regular	32	20.9%
Bueno	95	62.1%
Muy bueno	17	11.1%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

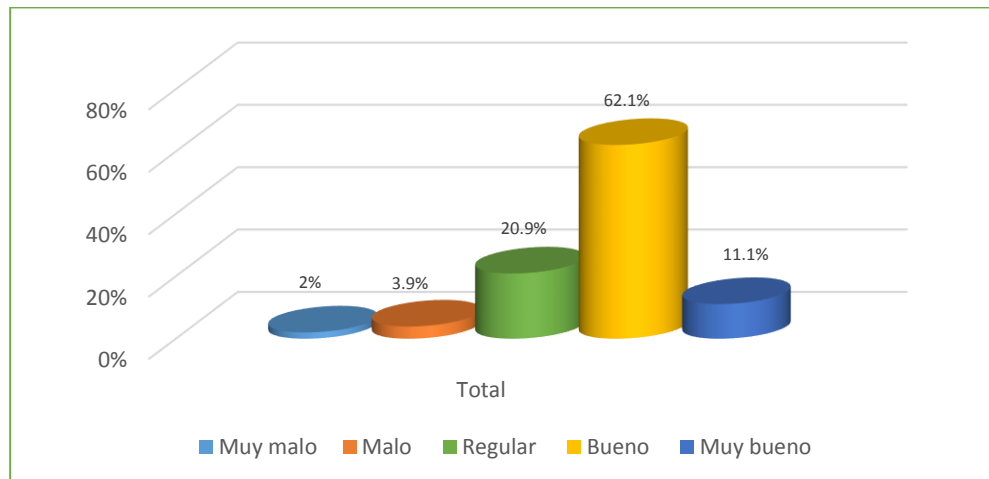


Figura 4: Satisfacción

Interpretación y análisis:

En la figura 4, se observa que el 62.1 % del personal considera que la satisfacción es buena, afirmando que esta es buena, porque consideran que frecuentemente están correctamente ubicados en sus puestos de trabajo.



4.3.1.2. Resultados de la dimensión Identificación

Tabla 8

Identificación

	Total	
	f	Total
Muy malo	0	0%
Malo	2	1.3%
Regular	46	30.1%
Bueno	87	56.9%
Muy bueno	18	11.8%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

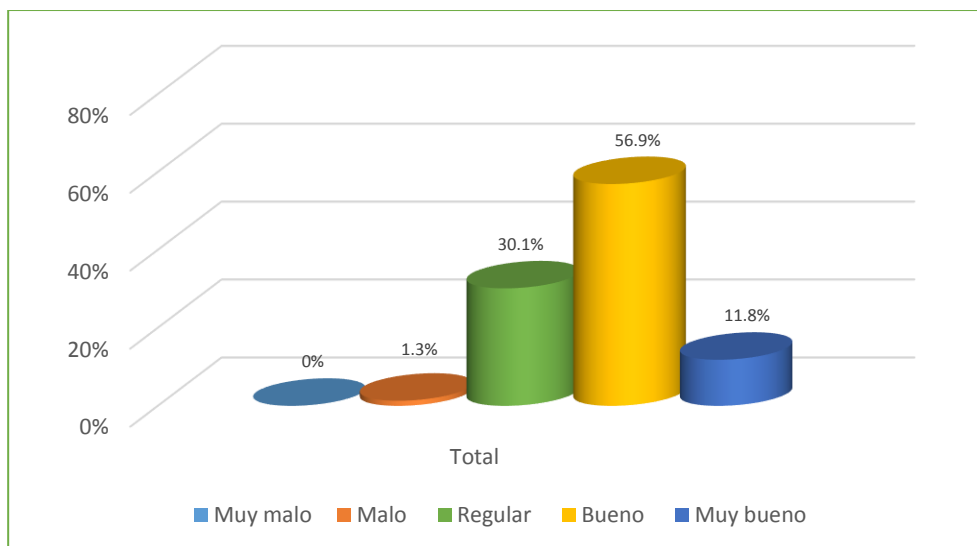


Figura 5: Identificación

Interpretación y análisis:

De acuerdo al personal encuestado, la dimensión identificación con respecto al compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019, la figura 5 muestra que la identificación en el personal administrativo es de 56.9 % afirmando que esta es buena, porque frecuentemente sienten una profunda conexión con la institución además de involucrarse y sentir satisfacción por lo que hacen.



4.3.1.3. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión identificación

Tabla 9

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión identificación

	Total	
	Total	Interpretación
Involucramiento	3.55	Bueno
Satisfacción	3.76	Bueno
Identificación	3.66	Bueno

Fuente: Elaboración propia

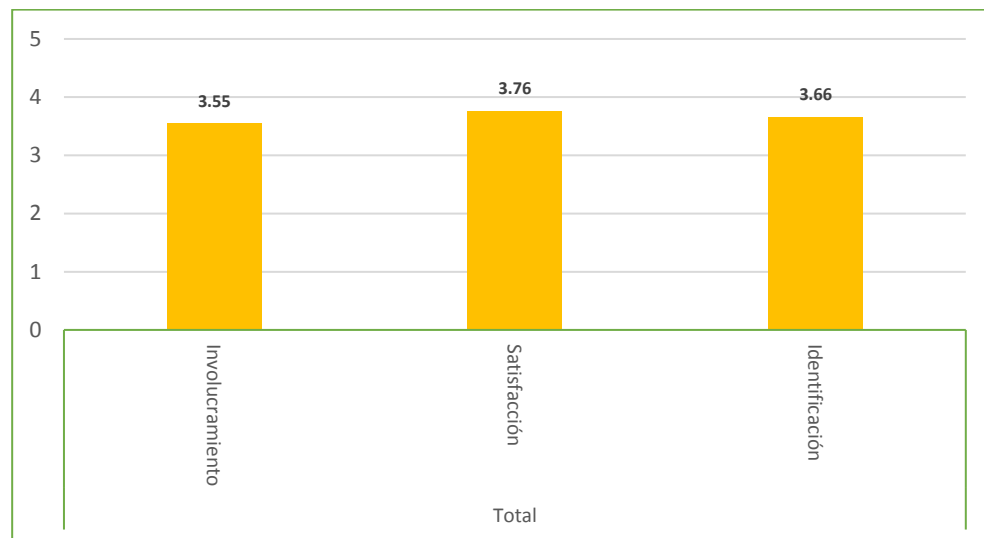


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión identificación

Interpretación y análisis:

En la figura 6, se observa que, el involucramiento obtuvo un promedio de 3.55 que indica que esta es buena, mientras que la satisfacción obtuvo un promedio de 3.76 que indica que esta es buena, en tanto la identificación en el personal administrativo se ve representada por un promedio de 3.66, por lo tanto, se afirma que esta es buena porque el personal se siente involucrado y satisfecho en la institución.



4.3.2. Participación

El objetivo es conocer la participación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco.

4.3.2.1. Indicadores de la dimensión participación

A) Estructura organizativa

Tabla 10

Estructura organizativa

	Total	
	f	Total
Muy malo	0	0%
Malo	1	0.7%
Regular	10	6.5%
Bueno	74	48.4%
Muy bueno	68	44.4%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

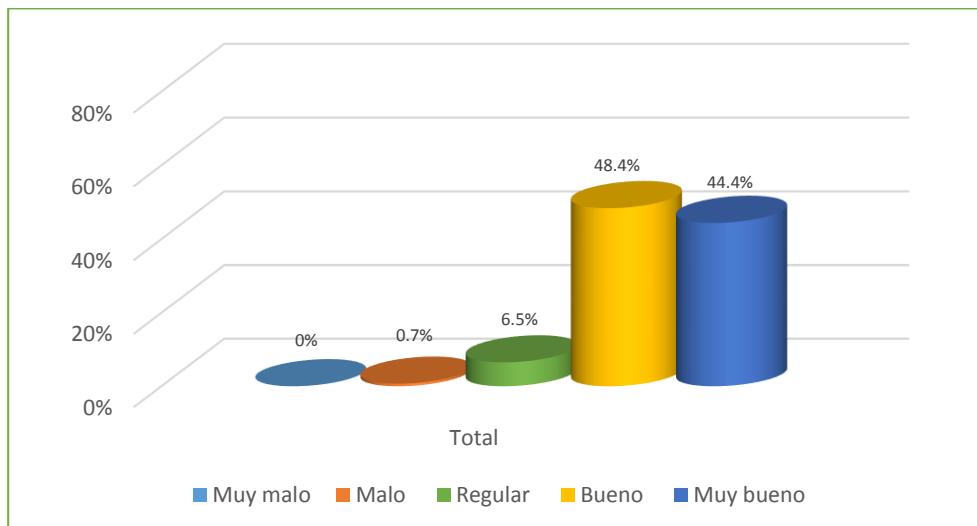


Figura 7: Estructura organizativa

Interpretación y análisis:

En la figura 7, se observa que el 48.4 % del personal considera que la estructura organizativa es buena, mientras que un 44.4 % considera que está es



muy buena, por lo tanto, se afirma que la estructura organizativa es buena porque consideran que frecuentemente está definida su tarea, cuentan con los recursos necesarios y en el desarrollo de sus funciones se coordina con los diferentes departamentos.

B) Clima laboral

Tabla 11

Clima laboral

	Total	
	f	Total
Muy malo	1	0.7%
Malo	3	2%
Regular	5	3.3%
Bueno	69	45.1%
Muy bueno	75	49%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

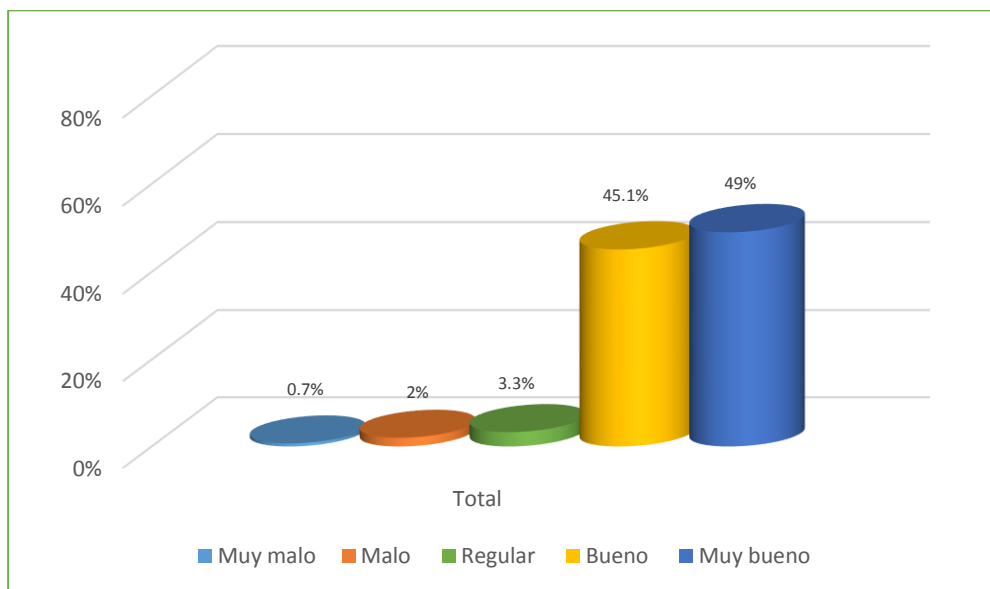


Figura 8: Clima laboral

Interpretación y análisis:

En la figura 8, se observa que el 49 % del personal indica que el clima laboral es muy bueno, mientras un 45.1 % considera que es bueno, por lo tanto, se



afirma que el clima laboral es muy bueno, porque muy frecuentemente este es acorde para el desarrollo de sus funciones.

C) Gestión de los procesos

Tabla 12

Gestión de los procesos

	Total	
	f	Total
Muy malo	0	0%
Malo	1	0.7%
Regular	26	17%
Bueno	126	82.4%
Muy bueno	0	0%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

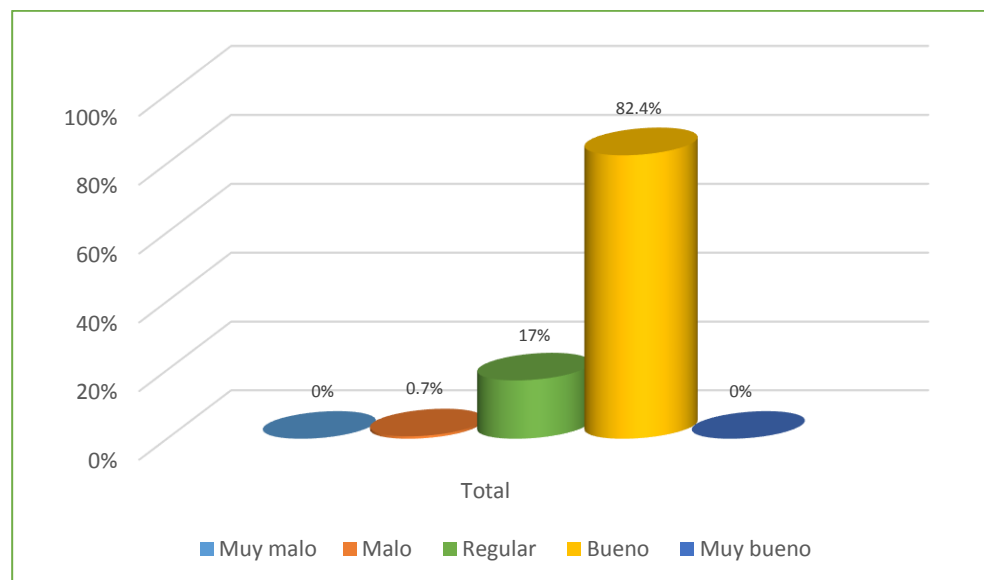


Figura 9: Gestión de los procesos

Interpretación y análisis:

En la figura 9, se observa que el 82.4 % del personal considera que la gestión de los procesos es buena, mientras un 17 % considera que es regular, por lo



tanto, se afirma que la gestión de los procesos es buena, porque consideran que frecuentemente los procesos aprobados evitan inconvenientes y aumentan la eficacia.

D) Trabajo en equipo

Tabla 13

Trabajo en equipo

	Total	
	f	Total
Muy malo	0	0%
Malo	43	28.1%
Regular	63	41.2%
Bueno	43	28.1%
Muy bueno	4	2.6%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

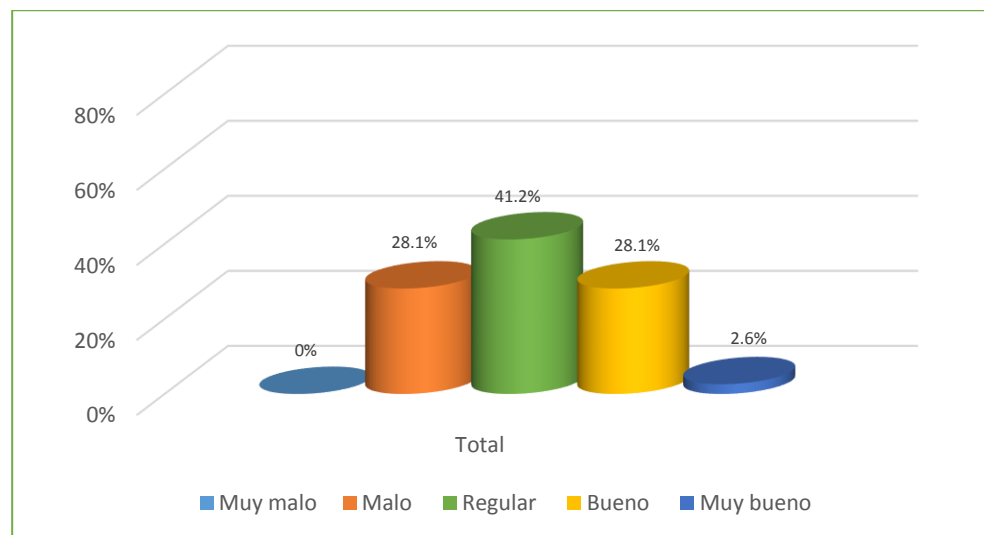


Figura 10: Trabajo en equipo

Interpretación y análisis:

En la figura 10, se observa que el 41.2 % del personal considera que el trabajo en equipo es regular, mientras un 28.1 % considera que es malo y un 28.1 % considera que es bueno, por lo tanto, se afirma que el trabajo en equipo es



regular, porque ocasionalmente se reúnen para resolver problemas de interés común y coordinar trabajos para lograr una meta.

E) Formación

Tabla 14

Formación

	Total	
	f	Total
Muy malo	0	0%
Malo	2	1.3%
Regular	7	4.6%
Bueno	135	88.2%
Muy bueno	9	5.9%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

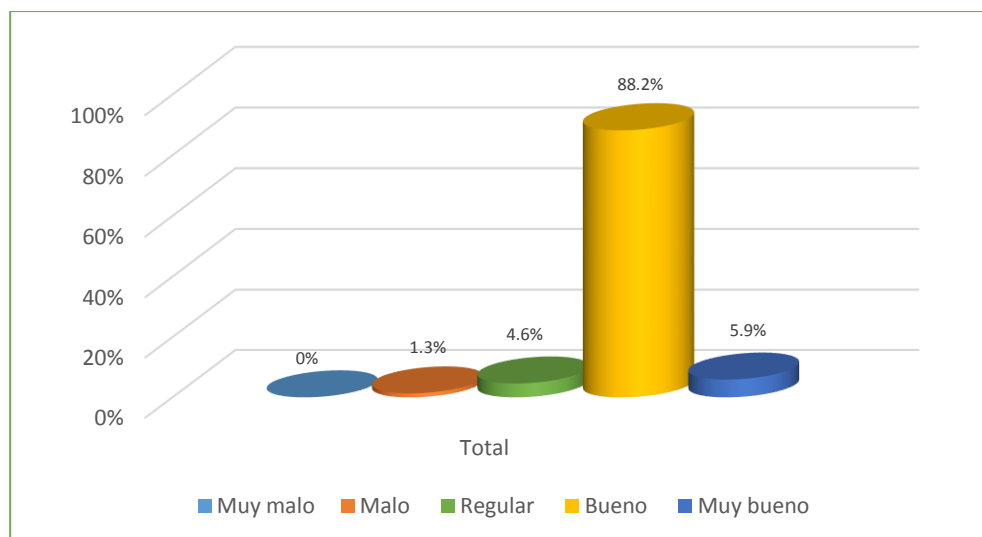


Figura 11: Formación

Interpretación y análisis:

En la figura 11, se observa que el 88.2 % del personal considera que su formación es buena, mientras un 5.9 % considera que es muy buena, por lo tanto, se afirma la formación en el personal es buena, porque frecuentemente



su puesto de trabajo está relacionado con sus conocimientos y este le permite obtener nuevas experiencias.

F) Capacitación

Tabla 15

Capacitación

	Total	
	f	Total
Muy malo	2	1.3%
Malo	2	1.3%
Regular	20	13.1%
Bueno	120	78.4%
Muy bueno	9	5.9%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

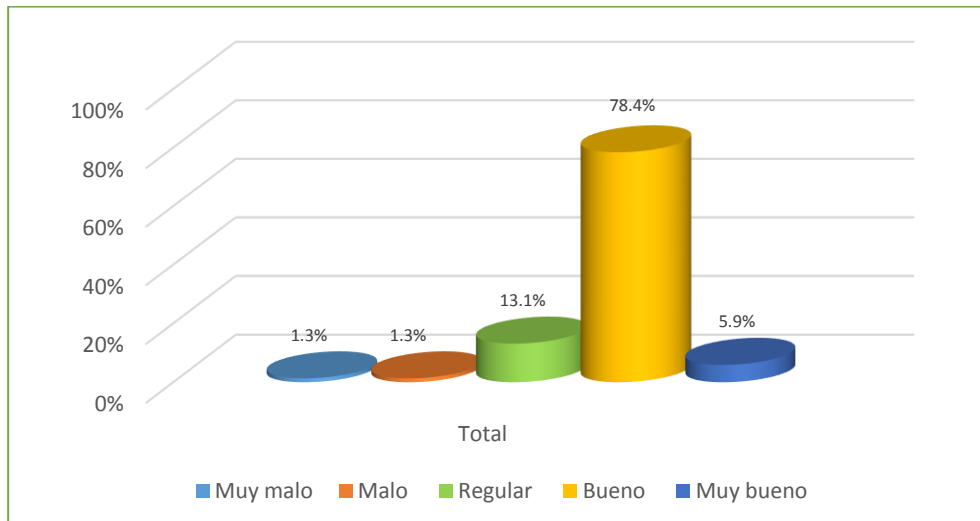


Figura 12: Capacitación

Interpretación y análisis:

En la figura 12, se observa que el 78.4 % del personal considera que la capacitación es buena, mientras un 13.1 % considera que es regular, por lo tanto, se afirma que la capacitación es buena, porque consideran que frecuentemente estas capacitaciones institucionales les permiten obtener



nuevas experiencias y estas son acorde a la labor que desempeñan en la institución.

4.3.2.2. Resultados de la dimensión participación

Tabla 16

Participación

	Total	
	f	Total
Muy malo	0	0%
Malo	1	0.7%
Regular	4	2.6%
Bueno	138	90.2%
Muy bueno	10	6.5%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

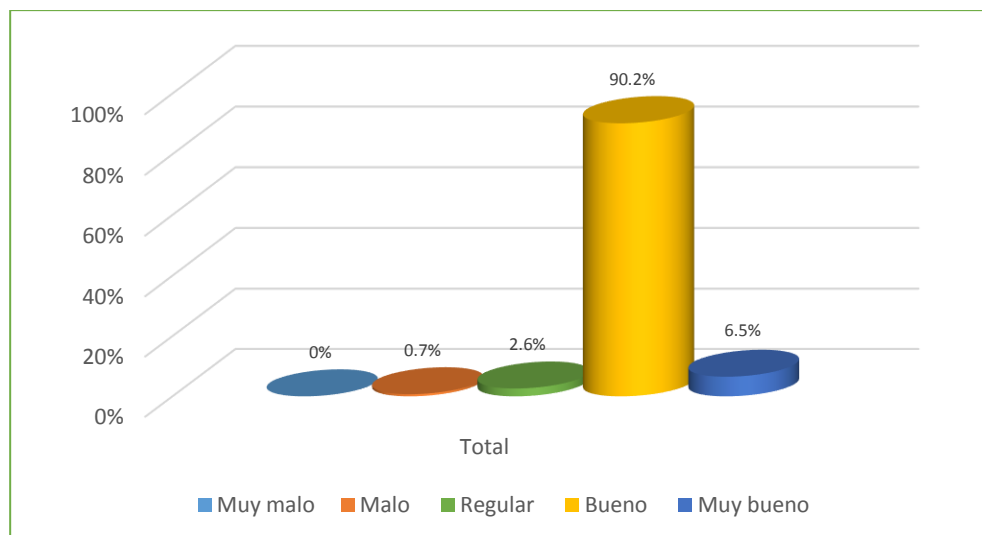


Figura 13: Participación

Interpretación y análisis:

De acuerdo al personal encuestado, la dimensión participación con respecto al compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019, la figura 13 muestra que la



participación en el personal administrativo es de 90.2 %, afirmando que está es buena, porque frecuentemente ponen al servicio de la institución su potencial y así poder incrementar la satisfacción y el sentido de pertenencia ya que para el personal la participación es un derecho y una obligación.

4.3.2.3. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión participación

Tabla 17

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión participación

	Total	
	Promedio	Interpretación
Estructura organizativa	4.1	Bueno
Clima laboral	4.4	Muy bueno
Gestión de los procesos	3.59	Bueno
Trabajo en equipo	3.08	Regular
Formación	3.9	Bueno
Capacitación	3.6	Bueno
Participación	3.78	Bueno

Fuente: Elaboración propia

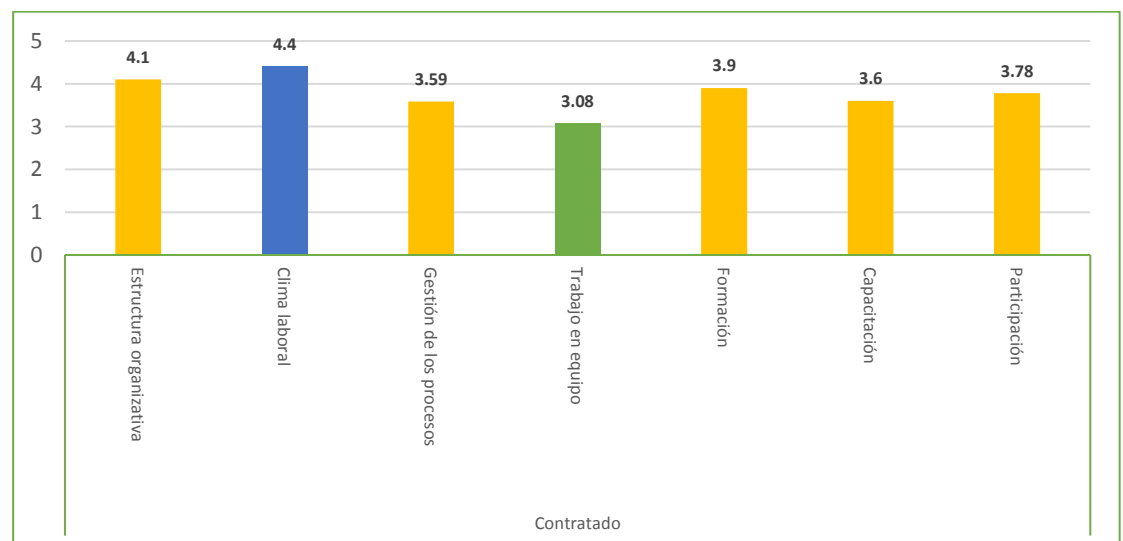


Figura 14: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión participación



Interpretación y análisis:

En la figura 14, se observa que la estructura organizativa se ve representada por un promedio de 4.1 que indica que está es buena, el clima laboral presenta un promedio de 4.4 que indica que está es muy buena, la gestión de los procesos presenta un promedio de 3.59 que indica que es buena, el trabajo en equipo presenta un promedio de 3.08 que indica que es regular, la formación presenta un promedio de 3.9 que indica que es buena y la capacitación presenta un promedio de 3.6 que indica que es buena, en tanto la participación en el personal administrativo se ve representada con un promedio de 3.78, por lo tanto, se afirma que está es buena porque para el personal es un derecho y una obligación para poner su potencial al servicio de los intereses de la institución.

4.3.3. Lealtad

El objetivo es conocer la lealtad en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco.

4.3.3.1. Indicadores de la dimensión lealtad

A) Confianza

Tabla 18

Confianza

	Total	
	f	Total
Muy malo	0	0%
Malo	3	2%
Regular	2	1.3%
Bueno	30	19.6%
Muy bueno	118	77.1%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

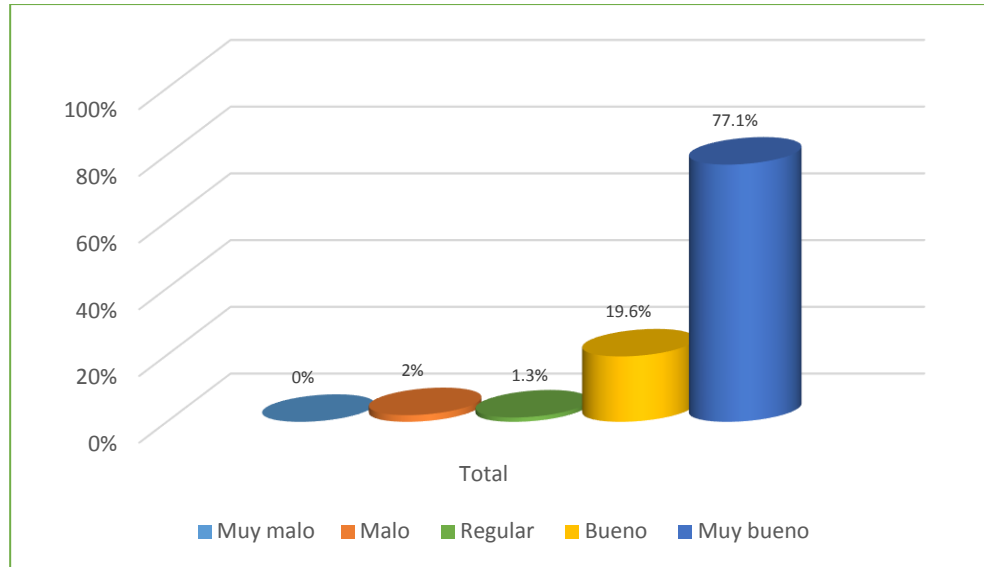


Figura 15: Confianza

Interpretación y análisis:

En la figura 15, se observa el 77.1 % del personal considera que la confianza es muy buena, mientras un 19.6 % considera que es buena, por lo tanto, se afirma que la confianza es muy buena, porque consideran que muy frecuentemente existe un buen proceso de toma de decisiones y mantienen la esperanza que se lograrán las metas institucionales.

B) Oportunista

Tabla 19

Oportunista

	Total	
	f	Total
Muy malo	2	1.3%
Malo	46	30.1%
Regular	77	50.3%
Bueno	16	10.5%
Muy bueno	12	7.8%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

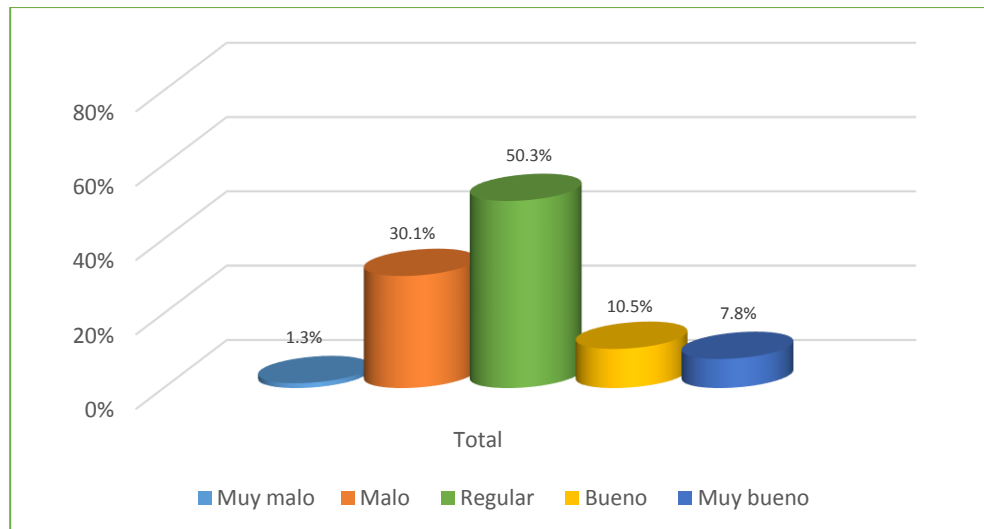


Figura 16: Oportunista

Interpretación y análisis:

En la figura 16, se observa que el 50.3 % del personal considera que hay miembros oportunistas y dichas acciones o actos se dan de manera regular, mientras que el 30.1 % considera que es malo, por lo tanto, se afirma que hay actos o acciones oportunistas por parte del personal administrativo de manera regular, porque ocasionalmente hay miembros en el personal administrativo que no cargan con el mismo grado de responsabilidad al finalizar una tarea, etc, y se atribuyen beneficios que no son correspondidos.

4.3.3.2. Resultados de la dimensión lealtad

Tabla 20

Lealtad

	Total	
	f	Total
Muy malo	0	0%
Malo	4	2.6%
Regular	14	9.2%
Bueno	98	64.1%
Muy bueno	37	24.2%
Total	153	100.00%

Fuente: Elaboración propia

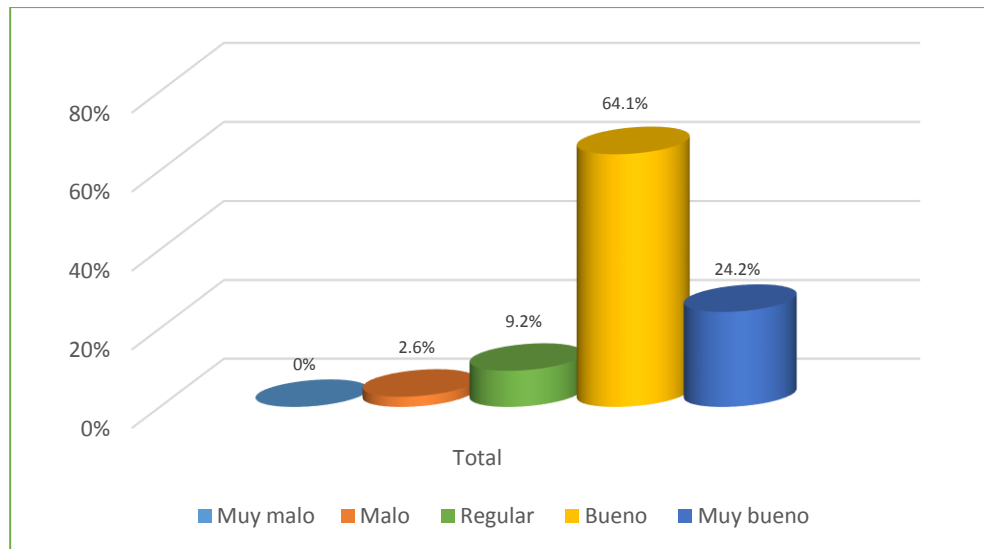


Figura 17: Lealtad

Interpretación y análisis:

De acuerdo al personal encuestado, la dimensión lealtad con respecto al compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019, la figura 17 muestra que la lealtad es de 64.1 % en el personal y consideran que esta es buena, mientras un 24.2 % considera que es muy buena, por lo tanto, se afirma que la lealtad en el personal administrativo es buena, porque frecuentemente están dispuestos a dar la cara por la institución y confían en que se lograrán las metas institucionales ya que hay un buen proceso de toma de decisiones.

4.3.3.3. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión lealtad

Tabla 21

Comparación promedio de los indicadores de la dimensión lealtad

	Total	
	Promedio	Interpretación
Confianza	4.41	Bueno
Oportunista	2.93	Regular
Lealtad	3.67	Bueno



Fuente: Elaboración propia

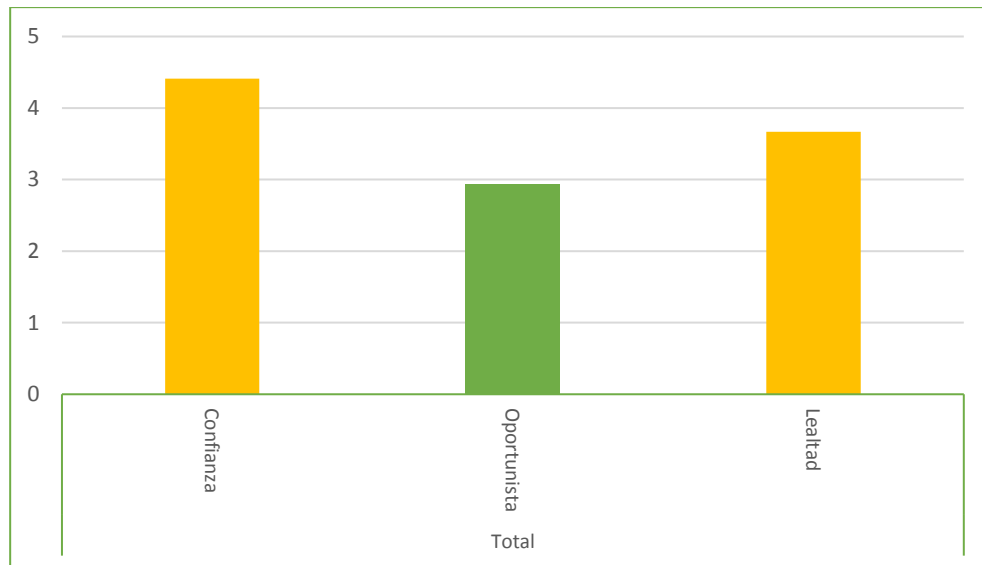


Figura 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión lealtad

Interpretación y análisis:

En la figura 18, se observa que la confianza se ve representada por un promedio de 4.41 que indica que está es muy buena, las acciones o actitudes oportunistas presentan un promedio de 2.93 que indica que esta se da de manera regular, en tanto la lealtad en el personal administrativo se ve representada con un promedio de 3.67, por lo tanto, se afirma que esta es buena porque hay confianza en las decisiones que se tomarán y cierta incertidumbre por las acciones oportunistas.

4.4. Resultados de la variable compromiso organizacional

Tabla 22

Compromiso organizacional

Total		
	f	Total
Muy malo	0	0%
Malo	1	0.7%
Regular	7	4.6%
Bueno	132	86.3%
Muy bueno	13	8.5%
Total	153	100.0%

Fuente: Elaboración propia

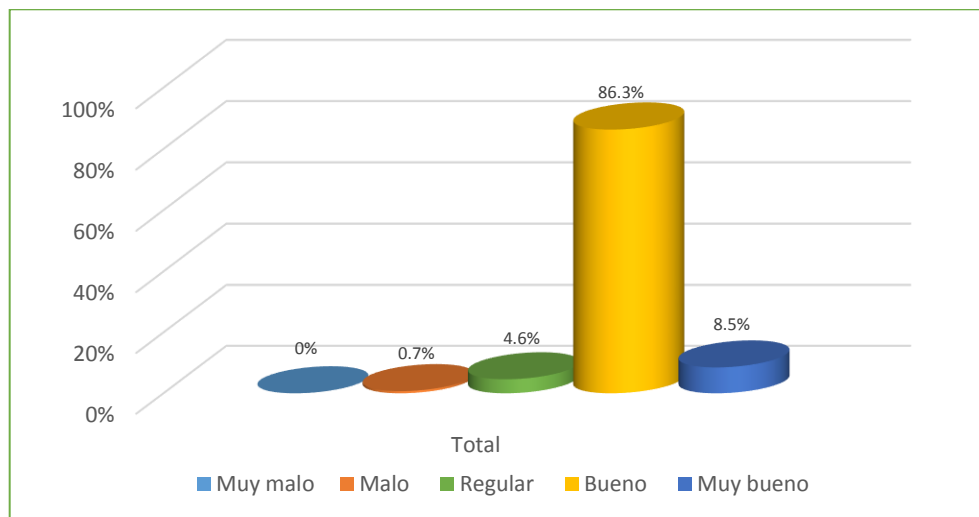


Figura 19: Compromiso organizacional

Interpretación y análisis:

De acuerdo al personal encuestado, con respecto al compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019, la figura 19 muestra que el 86.3 % del personal considera que el compromiso organizacional es bueno, porque frecuentemente se sienten identificados, participes y leales a la institución.



Tabla 23

Comparación promedio de las dimensiones de la variable compromiso organizacional

Total		
	Promedio	Interpretación
Identificación	3.66	Bueno
Participación	3.78	Bueno
Lealtad	3.67	Bueno
Compromiso organizacional	3.7	Bueno

Fuente: Elaboración propia

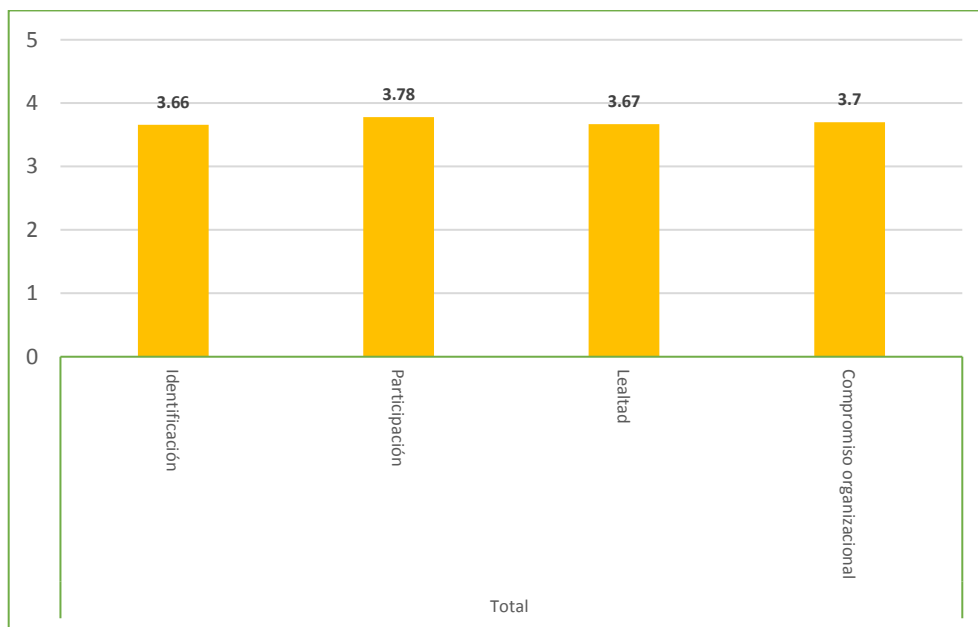


Figura 20: Comparación promedio de las dimensiones de la variable Compromiso organizacional

Interpretación y análisis:

En la figura 20, se observa que la identificación en el personal administrativo esta representada por un promedio de 3.66 que indica que está es buena, la participación presenta un promedio de 3.78 que indica que esta es buena, la lealtad presenta un promedio de 3.67 que indica que es buena, en tanto el compromiso organizacional en el personal administrativo está representada con un promedio de 3.7, por lo tanto, se afirma que este es bueno porque el personal se siente identificado con la institución a la cual pertenecen, participan en los procesos porque a disposición su potencial y son leales ya que están dispuestos a dar la cara por la institución.



CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de hallazgos más relevantes y significativos

Durante la recolección de datos usados en el trabajo de investigación, encontramos:

El compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco presenta un nivel bueno obteniendo un promedio de 3.70 como se muestra en la tabla 23 porque el personal se siente identificado con la institución, participan activamente poniendo a disposición de la institución su potencial con el objetivo de ayudar a lograr las metas institucionales y son leales porque están dispuestos a dar la cara y confían en las decisiones que se tomarán.

También se observa que la dimensión con mayor promedio fue la de participación con 3.78 siendo de nivel bueno, esto se debe a que el personal participa activamente y pone su potencial al servicio de los intereses de la institución. Los indicadores de esta dimensión obtuvieron promedios buenos en su mayoría a excepción del trabajo en equipo que obtuvo un promedio de 3.08, esto se debe a que el personal se reúne ocasionalmente para coordinar y realizar trabajos con el fin lograr una meta. Este resultado se da porque las autoridades de la institución no delegan muchos trabajos en equipo porque tal vez no lo consideran necesario.

La de menor promedio fue la dimensión identificación con un promedio de 3.66 pero manteniéndose en un nivel bueno, mostrando en un involucramiento inferior a la satisfacción, ya que en algunos casos sus opiniones y sugerencias no son tomadas en cuenta por lo que no están tan comprometidos con el éxito de la institución, esto podría deberse a que las autoridades de la institución no le toman el debido interés al gran potencial que podrían aportar los colaboradores.

La dimensión lealtad se mantiene entre las dimensiones mencionadas anteriormente con un promedio de 3.67, esto se debe a que el personal mantiene la confianza de que se tomarán buenas decisiones en la institución, pero también consideran que hay miembros



en el personal administrativo que actúan de manera oportunista en la responsabilidad de una meta, objetivo o tarea.

5.2. Limitaciones del estudio

Respecto a las limitaciones para el estudio de la investigación podemos resaltar la falta de tiempo y cierto grado de recelo en el personal administrativo para poder obtener información veraz y coherente al momento de aplicar el cuestionario.

Dichas limitaciones fueron superadas porque me tomé el tiempo necesario para que el personal pueda responder los ítems del cuestionario y en algunos casos realizar una breve introducción y explicar el propósito de la investigación con la intención de disipar ese recelo y así obtener la información correcta.

5.3. Comparación crítica con la lectura existente

La investigación realizada por Aldana Peña (2013) en la tesis: “Compromiso laboral en el Área Central de una Institución Financiera que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo”, mantiene cierta semejanza con la presente investigación debido a que en ambos casos el personal de la institución presenta un nivel bueno de compromiso organizacional, esto se podría deber a que ambas instituciones son privadas y el personal recibe mejores beneficios como: remuneraciones más altas según el puesto, la posibilidad de generar una carrera profesional en la institución, así como un mejor ambiente de trabajo a diferencia de las instituciones públicas.

Por otro lado, en la investigación de Juscamayta Ramírez (2016) en la tesis: “Compromiso organizacional y desempeño laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle”, existe discrepancia con la presente investigación por el ámbito de las instituciones en las que se realizó la investigación dado que una es pública y la otra privada, en donde las percepciones del personal son distintas por los diferentes beneficios y tratos que se les brinda, así mismo el personal de dicho antecedente está dispuesto a realizar actos como: huelgas, paralización de actividades con la finalidad de acceder a mejores beneficios como sueldos, ambiente de trabajo, etc.

Se puede resaltar también que las instituciones públicas se ven afectadas por la coyuntura social y política que influyen en la gestión de estas, así como la ejecución de los procesos



administrativos en cuyo caso es más lento y engorroso, que influyen en el accionar del personal administrativo.

5.4. Implicancias de estudio

Los resultados de la investigación en la cual se aplicó la técnica de la encuesta servirá como antecedente para futuras investigaciones que se realizarán en la institución con respecto al compromiso organizacional.

Independientemente de la metodología y procedimiento utilizado para la recolección de información, esta investigación recopila datos importantes del compromiso organizacional en el personal administrativo de la institución, que de cierta manera servirán y contribuirá a resolver problemas futuros y trascendentales que aquejen al personal de dicha institución.

Dichas implicancias deben resolver el trabajo en equipo que se realiza en la institución ya que este se da de manera ocasional y las acciones o actos oportunistas que se presentan en los miembros del personal.



CONCLUSIONES

1.- El compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019, se concluyó que la variable es buena con un promedio de 3.70, porque el personal se identifica con la institución ya que se siente parte de ella, participa activamente con la finalidad de poner su potencial al servicio de los intereses de la institución y son leales porque están dispuestos a dar la cara y confían en las decisiones que se tomarán.

Así mismo, el compromiso en el personal administrativo es bueno porque la institución les brinda un buen trato, un clima propicio, una gestión eficiente, etc., que permite que se desarrollen sus actividades de manera óptima.

2.- Por otro lado, los resultados de la dimensión identificación arrojaron un promedio de 3.78 que indica que tiene un nivel bueno, porque el personal se involucra con la institución ya que se sienten motivados, toman en cuenta los aportes brindados por el personal y sienten una profunda conexión, como también están satisfechos con sus puestos de trabajo.

3.- En cuanto a la dimensión participación, los resultados arrojaron un promedio de 3.78 que indica que presenta un nivel bueno, porque consideran que la estructura organizativa esta definida adecuadamente para que desempeñen sus funciones, el clima laboral es muy propicio para que realicen sus actividades cotidianas, la gestión de los procesos evita inconvenientes y aumenta la eficacia, la formación del personal esta relacionado con sus conocimientos y las capacitaciones les permiten obtener nuevas experiencias mientras que el trabajo en equipo es escaso dado que no se asignan o delegan con frecuencia.

4.- El cuanto a la dimensión lealtad, los resultados arrojaron un promedio de 3.67 que indica que es buena, porque el personal mantiene la esperanza en que se lograrán las metas institucionales porque existe un buen proceso de toma de decisiones, a su vez indican que existe casos en el que el personal se atribuye responsabilidad por lograr una meta, objetivo o tarea sin haber apoyado en lograr dicho fin.



RECOMENDACIONES

- 1.- Se sugiere a la Universidad Andina del Cusco incorporar estrategias que garanticen la continuidad del personal administrativo, ya que debido a los resultados estos presentan un buen nivel de compromiso organizacional. Dichas estrategias serían las de brindar un salario justo, ofrecer planes profesionales, ofrecer incentivos como días libre o remuneración extra según objetivos. Esto permitirá que la institución genere un compromiso mucho más fuerte en el personal.
- 2.- En cuanto a la identificación, se sugiere implementar un buzón de sugerencias a través del cual se pueda canalizar las opiniones del personal administrativo, para que se logre mejorar el índice de involucramiento y por ende el de satisfacción, todo con la finalidad de que el personal de la institución se sienta identificado.
- 3.- Así mismo para la participación, se sugiere asignar o delegar con más frecuencia trabajos en equipo acorde al área o departamento ya que estos mejoran la comunicación lo que a su vez propiciará un mejor clima laboral, estos trabajos en equipo generan que los integrantes se complementen con la finalidad de lograr una meta, dicha logro requiere reconocimiento de los demás.
- 4.- Finalmente en cuanto a la lealtad, se sugiere reconocer los logros o asignación de tareas a cada integrante que haya realizado o que haya sido parte de dicho logro mediante una nota de agradecimiento o una resolución con la finalidad de erradicar las acciones o actos oportunistas que se podrían presentar.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alabarta, A., & Martínez-Vilanova, R. (2007). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Madrid: ESIC.
- Aldana Peña, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del Área Central de una Institución Bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Guatemala de La Asunción: Universidad Rafael Landívar (Tesis de Licenciatura).
- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas: ¿Qué hacer para resolverlas?* Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Álvarez, G. (2008). *Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?* Cuadernos de Estudios Empresariales, 79-80.
- Arias, F. (2003). Compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 16-17.
- Arias, F., & Heredia, V. (2015). *Recursos Humanos*. México: Trillas.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción general a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Daft, R., & Marcic, D. (2006). *Introducción a la Administración*. México: Cengage Learning.
- Daft, R., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la Administración*. México: Thompson.
- Gibson, Ivancevich, Donell, & Konopaske. (2006). *Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Guillén, M. (2006). *Ética en las organizaciones*. Madrid: Pearson Education.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración*. México: McGraw-Hill.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matesson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.



- Juscamayta, L. (2016). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el Área Administrativa de la Universidad Educación Enrique Guzmán y Valle*. Lima: Universidad Educación Enrique Guzmán y Valle. (Tesis de Maestría)
- Loli, A. (2006). *Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas*. *IIPSI*, 37-67.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Nazario, R. (2006). *Beneficios y motivación de los empleados*. *INVENIO*, 133-145.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F: McGraw-Hill.
- Pardo, L., & López, K. (2008). *Desarrollo humano y formación*. Buenos Aires: Lumen.
- Quintanilla, R. (2017). *Empowerment y compromiso organizacional en la agencia de viajes y turismo Perú Travel Explorer de la ciudad del Cusco - 2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco (Tesis de Licenciatura).
- Rivera Carrascal, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación de variables demográficas*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Rivera, R. (2009). *Compromiso: una variable independiente*. Puerto Rico: Dayli News.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). *Clima y compromiso en las organizaciones*. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 120-127.
- Soto, E., & Cárdenas, J. (2007). *Ética en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Tejada, D. (2006). *Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios*. Medellín: Universidad de Antioquía.



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA - SEDE CUSCO - 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019?	OBJETIVO GENERAL Conocer el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019.	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	TIPO: BÁSICA ENFOQUE: CUANTITATIVO
PROBLEMAS ESPECÍFICOS P.E.1 ¿Cómo es la identificación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019? P.E.2 ¿Cómo es la participación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019? P.E.3 ¿Cómo es la lealtad en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco -2019?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS O.E.1 Conocer la identificación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019. O.E.2 Conocer la participación en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco - 2019. O.E.3 Conocer la lealtad en el personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco - Sede Cusco -2019.	DIMENSIONES ✓ IDENTIFICACIÓN ✓ PARTICIPACIÓN ✓ LEALTAD	DISEÑO: NO EXPERIMENTAL ALCANCE: DESCRIPTIVO POBLACIÓN: 254 MUESTRA: 153 TÉCNICA: ENCUESTA INSTRUMENTO: CUESTIONARIO



MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TÍTULO: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO - SEDE CUSCO - 2019”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p>“Sentido de identificación, participación y lealtad expresado por un empleado hacia la organización y unidad de organización”. (Gibson, Ivancevich, Donell, & Konopaske, 2006, pág. 184)</p>	<p>IDENTIFICACIÓN</p> <p>“Se define como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 81)</p>	<p>- Involucramiento</p> <p>“Proceso participativo que utiliza las aportaciones de los empleados para incrementar su compromiso con el éxito de la organización”. (Robbins & Judge, 2017, pág. 256)</p> <p>- Satisfacción</p> <p>“Sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 79)</p>
	<p>PARTICIPACIÓN</p> <p>La participación es un derecho y una obligación para encauzar el potencial personal para ponerlo al servicio de los intereses comunes e incrementar la satisfacción</p>	<p>- Estructura organizativa</p> <p>“Marco conceptual en el cual la organización precisa como se definen las tareas, se despliegan los recursos y se coordinan los departamentos”. (Daft & Marcic, 2006, pág. 234)</p> <p>- Clima laboral</p> <p>“El clima constituye el medio interno o la atmósfera psicológica característica de cada organización”. (Chiavenato, 2012, pág. 321)</p>



participación requiere estructuras organizativas flexibles que favorezcan un buen clima laboral, la gestión de los procesos interfuncionales, el trabajo en equipo y la formación y capacitación permanentes. (Soto & Cárdenas, 2007, pág. 303)

- Gestión de los procesos

“Se presenta como un modelo que los analiza y mejora, que aumenta la eficacia y evita los inconvenientes de la gestión funcional tradicional”. (Alabarta & Martínez-Vilanova, 2007, pág. 154)

- Trabajo en equipo

“Grupo de participantes de varios departamentos quienes se reúnen regularmente para resolver problemas de interés común. Unidad de dos o más personas que interactúan entre sí y coordinan su trabajo para lograr una meta específica”. (Daft & Marcic, 2006, pág. 251)

- Formación

“La formación constituye un proceso de enseñanza aprendizaje por el cual los sujetos de una sociedad cimientan los conocimientos y desarrollan las experiencias necesarias para permanecer en el sistema o en el mundo donde viven”. (Pardo & López, 2008, pág. 13)

- Capacitación

“Es el proceso para proporcionar competencias para un trabajo”. (Arias & Heredia, 2015, pág. 506)



LEALTAD

La lealtad es estar dispuesto a dar la cara por otra persona. La confianza requiere que usted dependa de alguien que no actué de manera oportunista. (Robbins & Judge, 2013, pág. 424)

- Confianza

Virtud requerida en el proceso de toma de decisiones y, a su vez, como resultante de un buen proceso de decisión. Constituye la esperanza en que se logrará lo decidido, y en el caso en que sean otros los que deban ponerlo por obra, la seguridad de que obedecerán, que querrán lograr lo decidido y pondrán los medios. (Guillén, 2006, pág. 334)

- Oportunista

“Miembro del equipo que se beneficia de serlo, pero no carga con una parte proporcional de la responsabilidad en la generación de los beneficios”. (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 349)



MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO - SEDE CUSCO - 2019”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	IDENTIFICACIÓN	Involucramiento	16.65 %	3	1. ¿Considera usted, que sus opiniones son tomadas en cuenta? 2. ¿Considera usted, que sus sugerencias son tomadas en cuenta? 3. ¿Se encuentra usted comprometido(a) con el éxito de la Universidad?	1.Nunca 2.Raramente 3.Ocasionalmente 4.Frecuentemente 5.Muy frecuentemente
		Satisfacción	16.65 %	1	4. ¿Considera usted, que está correctamente ubicado en su puesto de trabajo?	
	Estructura organizativa	5.55 %	3	5. ¿Considera usted, que está adecuadamente definida su tarea? 6. ¿Cuenta usted con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones? 7. ¿En el desarrollo de sus funciones coordina con los diferentes departamentos?		



COMPROMISO ORGANIZACIONAL	PARTICIPACIÓN	Clima laboral	5.55 %	1	8. ¿Considera usted, que el ambiente laboral es acorde a sus funciones?	1.Nunca 2.Raramente 3.Ocasionalmente 4.Frecuentemente 5.Muy frecuentemente
		Gestión de los procesos	5.55 %	2	9. ¿Considera usted, que los procesos aprobados, evitan inconvenientes? 10. ¿Considera usted, que los procesos aprobados, aumentan la eficacia?	
		Trabajo en equipo	5.55 %	2	11. ¿Con que frecuencia se reúnen para resolver problemas de interés común? 12. ¿Con que frecuencia se coordinan los trabajos para lograr una meta?	
		Formación	5.55 %	2	13. ¿Considera usted, que su puesto de trabajo está relacionado con sus conocimientos? 14. ¿Considera usted, que su puesto actual le permite obtener experiencias?	
		Capacitación	5.55 %	2	15. ¿Considera usted, que las capacitaciones institucionales le permiten obtener nuevas experiencias?	



					16. ¿Las capacitaciones recibidas son acorde a la labor que desempeña en la institución?	1.Nunca 2.Raramente 3.Ocasionalmente 4.Frecuentemente 5.Muy frecuentemente
	LEALTAD	Confianza	16.65 %	2	17. ¿Considera usted, que en la institución existe un buen proceso de toma de decisiones? 18. ¿Mantiene la esperanza que se lograrán las metas institucionales?	
		Oportunista	16.65 %	1	19. ¿Al terminar una tarea todos los miembros del equipo tienen el mismo grado de responsabilidad?	



ANEXO

Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida	Valor
Nunca	1
Raramente	2
Ocasionalmente	3
Frecuentemente	4
Muy frecuentemente	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación
1,00 – 1,80	Muy malo
1,81 – 2,60	Malo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Bueno
4,21 – 5,00	Muy bueno



Resultados de los ítems del cuestionario

Preguntas para la dimensión Identificación

			Nunca		Raramente		Ocasionalmente		Frecuentemente		Muy frecuentemente	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Involucramiento	P1	Considera usted, que sus opiniones son tomadas en cuenta.	3	2,0%	45	29,4%	81	52,9%	23	15,0%	1	0,7%
	P2	Considera usted, que sus sugerencias son tomadas en cuenta.	1	0,7%	41	26,8%	78	51,0%	32	20,9%	1	0,7%
	P3	Se encuentra usted comprometido(a) con el éxito de la Universidad.	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	15	9,8%	137	89,5%
Satisfacción	P4	Considera usted, que está correctamente ubicado en su puesto de trabajo.	3	2,0%	6	3,9%	32	20,9%	95	62,1%	17	11,1%



Preguntas para la dimensión Participación

			Nunca		Raramente		Ocasionalmente		Frecuentemente		Muy frecuentemente	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Estructura organizativa	P5	Considera usted, que está adecuadamente definida su tarea.	0	0,0%	1	0,7%	9	5,9%	109	71,2%	34	22,2%
	P6	Cuenta usted, con los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones	0	0,0%	4	2,6%	3	2,0%	59	38,6%	87	56,9%
	P7	En el desarrollo de sus funciones coordina con los diferentes departamentos	0	0,0%	5	3,3%	65	42,5%	62	40,5%	21	13,7%
Clima laboral	P8	Considera usted, que el ambiente laboral es acorde a sus funciones	1	0,7%	3	2,0%	5	3,3%	69	45,1%	75	49,0%
Gestión de los procesos	P9	Considera usted, que los procesos aprobados, evitan inconvenientes	0	0,0%	1	0,7%	33	21,6%	119	77,8%	0	0,0%
	P10	Considera usted, que los procesos aprobados, aumentan la eficacia	0	0,0%	1	0,7%	87	56,9%	65	42,5%	0	0,0%
Trabajo en equipo	P11	Con que frecuencia se reúnen para resolver problemas de interés común	1	0,7%	58	37,9%	80	52,3%	13	8,5%	1	0,7%
	P12	Con que frecuencia se coordinan los trabajos para lograr una meta.	0	0,0%	4	2,6%	86	56,2%	53	34,6%	10	6,5%
Formación	P13	Considera usted, que su puesto de trabajo está relacionado con sus conocimientos	1	0,7%	3	2,0%	22	14,4%	121	79,1%	6	3,9%
	P14	Considera usted, que su puesto actual le permite obtener experiencias	0	0,0%	0	0,0%	11	7,2%	138	90,2%	4	2,6%
Capacitación	P15	Considera usted, que las capacitaciones institucionales le permiten obtener nuevas experiencias	0	0,0%	2	1,3%	30	19,6%	115	75,2%	6	3,9%
	P16	Las capacitaciones recibidas son acorde a la labor que desempeña en la institución	2	1,3%	3	2,0%	90	58,8%	49	32,0%	9	5,9%



Preguntas para la dimensión Lealtad

			Nunca		Raramente		Ocasionalmente		Frecuentemente		Muy frecuentemente	
			f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Confianza	P17	Considera usted, que en la institución existe un buen proceso de toma de decisiones	0	0,0%	2	1,3%	10	6,5%	80	52,3%	61	39,9%
	P18	Mantiene la esperanza que se lograrán las metas institucionales	0	0,0%	2	1,3%	3	2,0%	62	40,5%	86	56,2%
Oportunista	P19	Al terminar una tarea todos los miembros del equipo tienen el mismo grado de responsabilidad	2	1,3%	46	30,1%	77	50,3%	16	10,5%	12	7,8%