



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



TESIS

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILCABAMBA, LA CONVENCION -
2021**

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

PRESENTADO POR:

Bach. Manuel Valeriano Rojas Zanabria

ORCID: 0009-0003-8491-7499

Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración

ASESOR:

Mg. Carlos Santiago de la Fuente Barreda

Orcid: 0000-0002-8526-5141

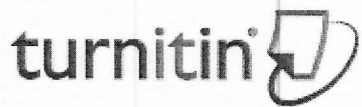
CUSCO - PERÚ

2021



METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Bach. Manuel Valeriano Rojas Zanabria
Número de documento de identidad	41597228
URL de Orcid	0009-0003-8491-7499
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Mg. Carlos Santiago De La Fuente Barreda
Número de documento de identidad	00490155
URL de Orcid	0000-0002-8526-5141
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Dr. José Humberto Vega Centeno Villena
Número de documento de identidad	23819117
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Mgt. Susi Alviz Pazos
Número de documento de identidad	23893951
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Mg. Julio Cesar Loaiza Chacon
Número de documento de identidad	23931060
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Mg. Juana Elizabeth Zamalloa Loaiza
Número de documento de identidad	23881452
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Comportamiento y desarrollo organizacional



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: MANUEL ROJAS
Título del ejercicio: Manuel Rojas
Título de la entrega: COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINIST...
Nombre del archivo: Tesis_Sustentada_Manuel_Rojas_7-10-23.docx
Tamaño del archivo: 421.27K
Total páginas: 88
Total de palabras: 19,566
Total de caracteres: 112,308
Fecha de entrega: 26-oct.-2023 09:20a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2207977138

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



TESIS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILCABAMBA, LA CONVENCIÓN -
2021

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

PRESENTADO POR:

Bach. Manuel Valeriano Rojas Zanchría

ORCID: 0009-0003-8491-7499

Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración

ASESOR:

Mg. Carlos Santiago de la Fuente Barreda

Orcid: 0000-0002-8526-5141

CUSCO - PERÚ

2021

Manuel Rojas
Carlos De La Fuente B



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



TESIS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILCABAMBA, LA CONVENCION -
2021

Línea de investigación: Comportamiento y desarrollo organizacional

PRESENTADO POR:

Bach. Manuel Valeriano Rojas Zanabria

ORCID: 0009-0003-8491-7499

Para optar al Título Profesional de Licenciado en
Administración

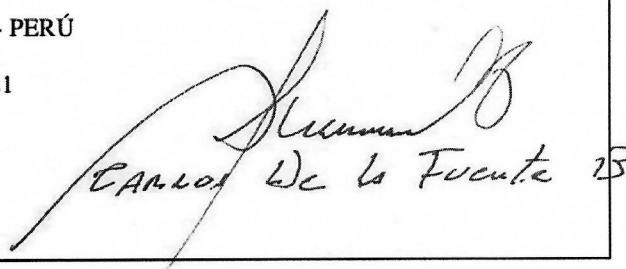
ASESOR:

Mg. Carlos Santiago de la Fuente Barreda

Orcid: 0000-0002-8526-5141

CUSCO - PERÚ

2021


CARLOS De la Fuente B



COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILCABAMBA, LA CONVENCION

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

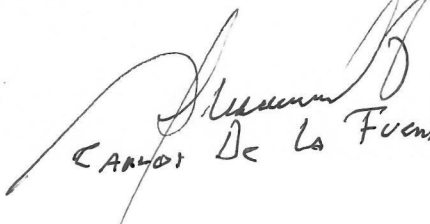
PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulp.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	qdoc.tips Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%


CARLOS DE LA FUENTE 13



PRESENTACIÓN

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

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento Específico de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se pone a vuestra consideración la tesis intitulada: “Compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021”, con el objeto de optar al título profesional de licenciado en Administración.

Bach. Manuel Valeriano Rojas Zanabria



AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre presente y dejarme cumplir un sueño tan anhelado desde el 2015 cuando iniciamos esta aventura y que logre culminar mis estudios en el tiempo más breve posible.

Agradecer al Ing. Justo Condori Luque, quien con la humildad e inteligencia que lo caracteriza me enseña a tratar de ser cada día mejor, a mis compañeros de trabajo de la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, por haberme apoyado en la recolección de la información necesaria para la conclusión de esta tesis.

A mi primera asesora Mg. Yenny Araceli Yépez Cajigas, quien también fue parte de mi formación profesional como catedrática, orientándonos en todo momento a ser profesionales competentes y hacer quedar en alto el prestigio bien ganado por nuestra casa de estudios y al Mg. Carlos Santiago de la Fuente Barreda por guiarme en la culminación del presente estudio.

Agradecer a mi “Universidad Andina del Cusco”, quien me acompañó en tres facetas de mi vida estudiantil, primero como estudiante de derecho, luego como estudiante de Administración de Empresas y con mi formación como magister en Docencia Universitaria, y en un futuro será quien me forme como Doctor.

Manuel Valeriano



DEDICATORIA

Con la nostalgia propia de un hijo quiero dedicar esta tesis a quien en vida fue Valeriano Rojas Mollinedo mi padre, por ser quien me dio la fortaleza para luchar por el logro de mis metas, por ser mi fuente de inspiración constante, a mi madre Celia quien a pesar de la edad cuida de mi como si fuera un niño y me alienta a seguir adelante.

A Valerie Kely la niña de mis ojos y motivo de superación personal, a Carlos y Fabricio mis hermanos, quienes a pesar de la distancia festejan mis logros como si fueran los suyos y por el apoyo constante que me brindan.

Para mi Dani quien es mi compañera, confidente, amiga y el amor de mi vida, quien a pesar de mis obvios defectos siempre está para mí y juntos festejar el logro de nuestras metas y objetivos.

Para todos aquellos quienes con su ejemplo y consejos hicieron posible que lleguemos a concluir una etapa más de nuestra vida diaria.

Manuel Valeriano



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. <i>Problema general</i>	3
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.4. Justificación.....	4
1.4.1. <i>Relevancia social</i>	4
1.4.2. <i>Implicancias prácticas</i>	4
1.4.3. <i>Valor teórico</i>	5
1.4.4. <i>Utilidad metodológica</i>	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	5
1.5.1. <i>Delimitación temporal</i>	5
1.5.2. <i>Delimitación espacial</i>	5
1.5.3. <i>Delimitación conceptual</i>	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	6
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	6
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	7
2.1.3. <i>Antecedentes locales</i>	9



2.2.	Bases teóricas	12
2.2.1.	<i>Compromiso organizacional</i>	12
2.3.	Marco conceptual	25
2.4.	Variable de estudio.....	28
2.4.1.	<i>Variable</i>	28
2.4.2.	<i>Conceptualización de variable</i>	28
2.4.3.	<i>Operacionalización de variable</i>	28
2.5.	Marco institucional.....	29

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1	Enfoque de investigación	33
3.2	Diseño de la investigación	33
3.3	Alcance de la investigación.....	33
3.4	Población y muestra de estudio.....	33
3.4.1.	<i>Población de estudio</i>	33
3.4.2.	<i>Muestra de estudio</i>	33
3.5	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	34
3.6	Procesamiento del análisis de datos	34

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Presentación, baremación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	35
4.1.1.	<i>Presentación del instrumento</i>	35
4.1.2.	<i>Baremación</i>	35
4.1.3.	<i>Fiabilidad del instrumento</i>	36
4.2.	Resultados estadísticos respecto a los objetivos específicos.....	37
4.2.1.	<i>Resultado de la dimensión compromiso afectivo</i>	37
4.2.2.	<i>Resultado de la dimensión compromiso de continuidad</i>	42
4.2.3.	<i>Resultado de la dimensión compromiso normativo</i>	47
4.3.	Resultado respecto al objetivo general.....	52
4.3.1.	<i>Comparación promedio de las dimensiones del compromiso organizacional</i>	53

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1.	Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	55
------	---	----



5.2. Limitaciones del estudio	55
5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación	56
5.4. Implicancias del estudio	57

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 02: Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Anexo 03: Matriz del instrumento

Anexo 04: Instrumento

Anexo 05: Procedimiento de la baremación



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes del compromiso organizacional.....	18
Tabla 2 Conceptualización de variable.....	28
Tabla 3 Operacionalización de variable	28
Tabla 4 Técnica e instrumento de recolección de datos	34
Tabla 5 Distribución de los ítems del cuestionario	35
Tabla 6 Baremación para la variable	36
Tabla 7 Análisis de la consistencia o confiabilidad de un instrumento.....	36
Tabla 8 Análisis de Alfa de Cronbach Global.....	36
Tabla 9 Indicadores de la dimensión compromiso afectivo	37
Tabla 10 Resumen de la dimensión compromiso afectivo	39
Tabla 11 Comparación promedio de los indicadores del compromiso afectivo.....	40
Tabla 12 Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad	42
Tabla 13 Resumen de la dimensión compromiso de continuidad	44
Tabla 14 Comparación promedio de los indicadores del compromiso de continuidad.....	45
Tabla 15 Indicadores de la dimensión compromiso normativo.....	47
Tabla 16 Resumen de la dimensión compromiso normativo	49
Tabla 17 Comparación promedio de los indicadores del compromiso normativo	50
Tabla 18 Resumen de la dimensión compromiso organizacional	52
Tabla 19 Comparación promedio de los indicadores del compromiso organizacional.....	53



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logo de la Municipalidad de Vilcabamba	32
Figura 2 Indicadores de la dimensión compromiso afectivo	37
Figura 3 Compromiso afectivo	39
Figura 4 Comparación promedio de los indicadores del compromiso afectivo	41
Figura 5 Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad	42
Figura 6 Compromiso de continuidad	44
Figura 7 Comparación promedio de los indicadores del compromiso de continuidad	46
Figura 8 Indicadores de la dimensión compromiso normativo	47
Figura 9 Compromiso normativo	49
Figura 10 Comparación promedio de los indicadores del compromiso normativo.....	51
Figura 11 Compromiso organizacional	52
Figura 12 Comparación promedio de los indicadores del compromiso organizacional.....	54



RESUMEN

La presente investigación planteó como objetivo describir el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención – 2021, fue un estudio de tipo básico, alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y desarrollada bajo un diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio fueron las 48 personas que laboran en el área administrativa de la municipalidad a quienes se les aplicó una encuesta a través de un instrumento con 28 ítems, el cual fue adaptado de un instrumento validado y la fiabilidad fue trabajada con el Alfa de Cronbach presentando una fiabilidad alta, los resultados a los que se llegaron son: Se concluye que el compromiso organizacional se presenta con un promedio de 3,34 lo que muestra un nivel regular, lo que muestra que en la municipalidad no todo el personal muestra compromiso en sus acciones, pues muchas de las personas que allí laboran permanecen en la institución más por necesidad que por identificación, estando siempre a la espera de una mejor posibilidad laboral para poder retirarse de la institución, situación que hace que las personas no se den de lleno al trabajo que realizan, teniendo como resultado del compromiso afectivo un promedio de 3,34 el compromiso de continuidad con 3,28 y el compromiso normativo con 3,39 de acuerdo a la escala de baremación todas las dimensiones presentan un nivel regular.

Palabras clave: Compromiso organizacional



ABSTRACT

The objective of this research was to describe the organizational commitment of the administrative personnel in the District Municipality of Vilcabamba, La Convención - 2021, it was a basic study, descriptive in scope, quantitative in approach and developed under a non-experimental cross-sectional design, The study population consisted of 48 people working in the administrative area of the municipality to whom a survey was applied through an instrument with 28 items, which was adapted from a validated instrument and the reliability was worked with Cronbach's Alpha, presenting a high reliability, the results that were reached are: It is concluded that the organizational commitment is presented with an average of 3.34 which indicates that the level is regular, which shows that in the municipality not all staff shows commitment in their actions, as many of the people who work there remain in the institution more by necessity than by identification, The result of the affective commitment is an average of 3.34, the continuity commitment with 3.28 and the normative commitment with 3.39. According to the scale, all the dimensions present a regular level.

Keywords: Organizational commitment



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El avance de la ciencia administrativa, viene permitiendo que se observen nuevos paradigmas en torno a las empresas u organizaciones y la relación que esta debe tener con sus entornos, tanto interno como externo, de allí, que toda organización en el mundo sea esta mediana, pequeña o grande, busque implementar en su diario operar, acciones que la orienten a fortalecer y mejorar el compromiso organizacional en las mismas, es así que Torrellas & Fernández (2018) afirman que las instituciones están atravesando por cambios que el entorno globalizado exige, siendo este más competitivo, motivo por el cual los directivos buscan personas que muestren más compromiso con la misma, en el mismo sentido Choi et al. (2017) afirman que contar con personal comprometido es decisivo para las empresas; pero muy a pesar del empeño y esfuerzo que le dedican a tal fin, se observa aun que se presentan problemas al momento de lograr dicho cometido, pudiéndose ver claramente dichas deficiencias en diversos espacios de comunicación, como diarios, semanarios, revistas, investigaciones entre otros, en los cuales se presentan y abordan las deficiencias existentes, en torno al compromiso organizacional en las empresas.

El compromiso organizacional dicho en palabras de Rubió (2016), es el nivel de identificación que una persona siente hacia la organización en la que labora, existiendo confianza en los objetivos de la misma, y en su forma de trabajo, por lo que da su mejor esfuerzo en el cumplimiento de sus tareas.

Por otro lado, trasladando dicha situación a un contexto nacional, Ramos et al. (2022) afirman que en el Perú las organizaciones vienen presentando algunas dificultades con su personal, puesto que este no se identifica con su trabajo, ocasionando ello dificultades para alcanzar los objetivos establecidos. Se aprecia que las distancias en la existencia de dicha problemática son similares o en alguno de los casos mayores, más aún si se habla del compromiso organizacional en una entidad del estado, puesto que al ser esta motivo de una amplia presencia de personal, el cual lamentablemente y como es de conocimiento y manejo público, no siempre ingresan a dicho espacio laboral bajo los debidos procedimientos de selección e inducción,



dicha acción genera que su paso y quehacer en dicho espacio laboral no se desarrolle con la responsabilidad y el compromiso adecuado.

En un contexto más específico, se observa la problemática a nivel de las municipalidades distritales en la Región del Cusco, y principalmente en el espacio al cual se orienta esta investigación el cual es la Municipalidad Distrital de Vilcabamba en la provincia de La Convención, entidad pública que al igual que muchas entidades otras en el país, presenta dicha problemática, la cual es un escaso compromiso organizacional por parte de su personal administrativo, debido además de los causas antes mencionadas a una ausencia en la práctica de factores afectivos, de continuidad y normativos, llevados a una correcta practica por parte de los responsables en el manejo del factor humano, mostrando ello poco interés de las personas por el trabajo, altos niveles de ingreso y salida del personal en la municipalidad y bajos cumplimientos de los objetivos institucionales propuestos, pues se observa que muchas personas descuidan el cumplimiento de sus funciones generando ello atraso en el cumplimiento de ciertas actividades que realiza la municipalidad, lo que viene provocando quejas y reclamos por parte de los usuarios y la población.

Es así que, el compromiso afectivo el cual se refiere a la adhesión del personal por la institución, se observa que en la municipalidad las personas realizan sus actividades mostrando un mínimo interés por las mismas, lo que posiblemente sea por la poca identificación que se tiene hacia la organización, no mostrando un involucramiento en las actividades que propone la institución, pues la gran mayoría del personal se preocupa solo por realizar sus funciones y cumplir con su horario de trabajo, sin tomar en cuenta que en ocasiones la institución necesita de un apoyo más de su personal, el cual en ocasiones no necesariamente está dentro de las funciones delegadas en el puesto de trabajo, mostrando así bajos niveles de ciudadanía organizacional; junto a ello se ha observado el poco agrado de varios trabajadores por formar parte de la institución, pues muchas personas siempre están a la espera de otra oportunidad laboral, mostrando así la poca satisfacción que tienen por su puesto de trabajo.

Otro factor observado es el compromiso de continuidad, el cual muestra la permanencia de las personas en la institución, observándose que algunas personas permanecen en la institución más por la cantidad de años y esfuerzo que han dedicado a la misma, sin embargo otro tanto de personas que están cambiando constantemente



de trabajo y no valoran el tiempo que le dedican al trabajo, así también se evidenció la existencia de algunos casos que permanecen más por necesidad de trabajo eventual e inmediato, ya que no logran conseguir otros espacios laborales; en cuanto a los beneficios, al ser esta una institución del estado, no ofrece más de lo que está estipulado por ley y ello depende del tipo de contrato que tenga y el tiempo del mismo, juntándose a ello la comodidad de trabajar en la municipalidad, pues ya conocen al detalle cuáles son sus funciones y obligaciones de los puestos y no tienen la responsabilidad de aprender nuevas especializaciones para el cumplimiento de su trabajo.

Finalmente, el compromiso normativo, compuesto por la obligación moral que las personas tienen por permanecer en la institución, existiendo en la Municipalidad de Vilcabamba personal que permanece en la institución porque siente la obligación de hacerlo, sin embargo, hay personal que siempre está a la espera de otra oportunidad laboral, muy a pesar de recibir de la institución la gratitud por el trabajo que realizan, similar situación en cuanto a la lealtad, pues gran parte del personal no está complacido con el trabajo que le puede brindar la institución, descuidando sus actividades y mostrando poco interés, presentándose ocasiones en las que han renunciado sin importar que se encontraban en medio de un proyecto de suma importancia tanto para la institución como la población dejando todo abandonado sin un sentimiento de culpa por hacerlo, simplemente actuando por sus interés personales y perjudicando a todo el equipo de trabajo

Tomando en cuenta la situación antes planteada, es conveniente que en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba se realicen actividades que mejoren el compromiso del personal hacia la misma, pues de seguir con esa forma de trabajo es muy probable que se incrementen las quejas y reclamos de los usuarios y la población, y la imagen de la institución y sus autoridades se siga desgastando puesto que no se cumple de manera eficiente con las actividades programas hacia la comunidad, es en base a tal situación que se proponen las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es el compromiso afectivo del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021?
- ¿Cómo es el compromiso de continuidad del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención – 2021?
- ¿Cómo es el compromiso normativo del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención – 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el compromiso afectivo del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención – 2021.
- Describir el compromiso de continuidad del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención – 2021.
- Describir el compromiso normativo del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención – 2021.

1.4. Justificación

1.4.1. Relevancia social

La relevancia social se justifica en razón de que con dicho estudio se podrá conocer de mejor manera como es el compromiso organizacional del personal en la Municipalidad de Vilcabamba, con lo que se verá beneficiada la institución ya que podría mejorar la gestión que se desarrolla, logrando como consecuencia de ello que también se vea beneficiado el personal, los usuarios y la población en su conjunto.

1.4.2. Implicancias prácticas

Las implicancias practicas se justifican puesto que, con los resultados del presente estudio, se realizaron recomendaciones que, de ponerlas en



práctica, la municipalidad podría contar con personal más comprometido en el desarrollo de sus funciones y con ello podría lograr mejoras en la gestión que se desarrolla en la misma, logrando a través de ello mejorar la imagen que tiene.

1.4.3. Valor teórico

El valor teórico se justifica, ya que se conoció a mayor profundidad el comportamiento de la variable compromiso organizacional y a través de los resultados obtenidos se realizaron las conclusiones, lo cual se constituye en un aporte a la comunidad científica y podrán servir como antecedentes a futuros trabajos de investigación.

1.4.4. Utilidad metodológica

La utilidad metodológica del presente estudio se justifica con la aplicación de un instrumento validado para medir el compromiso organizacional, el cual se ha adaptado a la realidad de la institución y puede servir como base a otros trabajos de investigación.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

El presente trabajo se delimitó temporalmente al estudio del periodo de enero del 2021 a diciembre del 2021

1.5.2. Delimitación espacial

Se delimitó espacialmente a las instalaciones de Municipalidad Distrital de Vilcabamba, en la provincia de La Convención, departamento del Cusco.

1.5.3. Delimitación conceptual

Estuvo delimitada conceptualmente al uso de la teoría del compromiso organizacional y sus tres componentes diferenciadores: compromiso afectivo, de continuidad y normativo, la cual corresponde al área de Recursos Humanos.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente 1

A nivel internacional se encontró el artículo de revista titulado: “El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador”, desarrollado por Herrera y Álvarez (2019), el objetivo general del trabajo fue: “Indagar sobre las diversas variables que afectan al individuo a tener un mayor o menor grado de engagement hacia la organización”, la población objeto de estudio fue de 180 empleados del Municipio de Juján, Provincia del Guayas, Ecuador, el diseño de la investigación está basado en una metodología cuantitativa y se aplicó un cuestionario semiestructurado; llegando a las siguientes conclusiones:

Primera: Según las variables obtener un nivel alto de engagement o compromiso organizacional en una entidad no es una labor sencilla especialmente en entidades estatales, los que pasan por constantes cambios, debido, sobre todo, al cambio de mandato. Es de suma importancia que cada organización, especialmente las que son autónomas como en el caso de los municipios, se establezcan mecanismos que ejerzan presión sobre el gobierno con el fin de optimizar las condiciones salariales y contractuales de los trabajadores, teniendo en cuenta la equidad de género.

Segunda: Las organizaciones tendrían que realizar una gestión con sus propios trabajadores lo que les permita optimizar las condiciones económicas y así comprometerse más con la institución donde trabajan, lo que beneficiaría a los trabajadores y además a toda la sociedad, puesto que el compromiso se reflejaría en un buen servicio y el crecimiento en la economía del país.

Tercera: Asimismo, es muy importante establecer planes de desarrollo para los trabajadores de la institución con el fin de obtener un vínculo de compromiso, lo que permitirá desarrollar ideas y criterios que conduzcan a la obtención de un clima laboral más óptimo.



Antecedente 2

En la Universidad Andina Simón Bolívar, de Quito - Ecuador, se encontró la tesis de maestría titulada: “Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales”, desarrollada por Romero (2017), cuyo objetivo fue: “Determinar si las modalidades de contrato Ocasional y Nombramiento influyen en el Compromiso Organizacional de los Servidores Públicos del Ministerio del Trabajo”, para el desarrollo de la presente investigación se hizo uso del método descriptivo o exploratorio, cuya finalidad es la de aproximarse más a un tema poco conocido hasta el momento de la investigación, llegando a las siguientes conclusiones:

Primera: Se pudo concluir que las dos actividades elegidas como principales en la vida del personal fueron la familia y el trabajo.

Segunda: Se evidenció que no se realizan actividades extra a las estrictamente laborales por parte de los colaboradores, así, la mayoría de encuestados respondieron la opción “Nunca” en las siguientes actividades: dictar clases en universidades o institutos, realizar consultorías u otra actividad remunerada, realizar investigaciones académicas, publicar artículos, participar en eventos académicos o viajar de vacaciones.

Tercera: El que los colaboradores no realicen actividades extra se puede deber a la alta carga laboral, por la que deben responder inclusive fuera de los horarios de trabajo.

Cuarta: Se concluyó que el compromiso organizacional de los colaboradores encuestados no se relaciona con la modalidad Contractual de los mismos, más bien, el compromiso hacia la organización se determina por otros factores, por lo tanto, se descarta la hipótesis planteada.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente 3

En la ciudad de Andahuaylas se encontró la tesis de grado titulada: “Evaluación del Compromiso Organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019”, realizada por Alhuay (2019) presentada en



la Universidad Nacional José María Arguedas, trabajo de investigación que tuvo como objetivo: “Evaluar el nivel de compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac -2019”, este trabajo de investigación cuenta con una sola variable, y es de nivel descriptivo, llegando a las siguientes conclusiones:

Primera: En referencia al nivel de compromiso organizacional en el personal nombrado de la entidad objeto de estudio, se aprecia para el nivel medio un 72.6%, para el nivel alto un 21.1%, y para el nivel bajo un 6.3%. Entonces, no existe un vínculo fuerte con la entidad, lo que afecta al cumplimiento de objetivos y a la calidad de atención hacia los usuarios, puesto que no tienen determinado los valores organizacionales y las autoridades y colaboradores de la entidad, no suelen socializar los objetivos y actividades, siendo este el motivo de que exista carencia de compromiso en el personal nombrado.

Segunda: Con respecto al compromiso afectivo, muestra un nivel alto en el 15.8% del personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el 60% de nivel medio y el 24.2% nivel bajo, es así que, la mayoría de colaboradores nombrados tienen un vínculo intenso con la entidad, sin embargo, el apego emocional y sentido de pertenencia es moderado, y su propósito de permanencia estaría relacionado con aspectos como el contrato o la estabilidad laboral, asimismo afirman que no tienen la intención de sacrificar su esfuerzo y tiempo en el trabajo y tampoco quieren involucrarse en el cumplimiento de las metas.

Tercera: En referencia al nivel de compromiso de continuidad del personal nombrado de la municipalidad, se pudo obtener como resultado significativo, un nivel medio de 48.4%, el que indicaría que la permanencia en la entidad se presenta generalmente por un tema de necesidad, de igual forma para el 28.4% el nivel es alto.

Cuarta: Para el compromiso normativo en la entidad objeto de estudio, el 41.1% de los colaboradores muestran un nivel medio, para el 36.8% el nivel es alto, en tanto que el 22.1% lo ubica en un nivel bajo, entonces, el personal nombrado generalmente siente una obligación moral de pertenecer a la entidad.



Antecedente 4

Así mismo, se encontró la tesis de grado titulada: “Compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020”, desarrollada por Saenz (2021) desarrollada en la Universidad César Vallejo, de la ciudad de Lima – Perú, cuyo objetivo fue: “Describir cómo es el compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020”, la investigación es del tipo básica, ya que se busca describir el comportamiento del compromiso organizacional en la Demuna de la Municipalidad de Chosica, por otro lado, en relación al diseño de investigación, este es fenomenológico; se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera: Respecto al compromiso afectivo, se concluyó que, en la Demuna de la Municipalidad de Chosica, los colaboradores están identificados con la entidad, presentando un nivel alto de familiaridad entre compañeros y con los directivos.

Segunda: Respecto al compromiso continuo, se concluyó que en la Demuna de la Municipalidad de Chosica; los colaboradores consideran las capacitaciones que les otorga la institución, las oportunidades de desarrollo y el nivel remunerativo adecuado como factores favorables de continuidad, otro factor conveniente sería la ubicación de la entidad.

Tercera: Respecto al compromiso normativo, después de analizar, la inducción y hermenéutica, sobre este compromiso en la Demuna de la Municipalidad de Chosica, se concluyó que, existe un componente fuerte de lealtad y cumplimiento de directivas brindadas por la institución.

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente 5

A nivel local se encontró la tesis de grado: “Compromiso Organizacional de los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019”, desarrollada por Ramos (2019) de la Universidad Andina del Cusco, cuyo objetivo fue: “Describir el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019”, este es un estudio con un alcance descriptivo, en tanto que analiza e identifica datos en una determinada población, así mismo, posee un diseño no



experimental – transversal ya que siendo este un estudio no experimental no tiene como fin manipular la variable y siendo transversal recoge datos en un determinado periodo de tiempo; llegando a las siguientes conclusiones:

Primera: La mayoría de colaboradores del Proyecto Especial Regional Plan COPESCO, muestra un nivel medio de compromiso organizacional, seguido del nivel alto y posteriormente, del bajo.

Segunda: Con respecto al compromiso afectivo de los colaboradores, este se sitúa mayoritariamente en el nivel alto, seguido del nivel medio y finalmente y en menor porcentaje el nivel bajo.

Tercera: Con referencia al compromiso normativo en los colaboradores la mayoría se encuentra en el nivel medio, seguido del nivel alto y finalmente el nivel bajo.

Cuarta: Con referencia al compromiso de continuidad una mayoría de colaboradores lo ubican en un nivel medio, seguido del nivel alto y finalmente el nivel bajo.

Quinta Basados en el objetivo referido al factor sexo, se aceptó la hipótesis alterna que señala la existencia de diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019 según sexo por lo que se rechazó la hipótesis nula.

Sexta: Basados en el objetivo según factor etario se aceptó la hipótesis nula que señala que no existe diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019, según grupo etario por lo que se rechazó la hipótesis alterna.

Séptima: Basados en el objetivo específico referido al tipo de contrato se aceptó la hipótesis alterna que señala la existencia de una diferencia en el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019 según tipo de contrato por lo que se rechazó la hipótesis nula.

Antecedente 6

El autor Vergara (2018) presentó la tesis de grado titulada: “Compromiso Organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca



Enaco – Sucursal Quillabamba – La Convención - Cusco – 2018”, en la Universidad Andina del Cusco, cuyo objetivo fue: “Determinar el compromiso organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO Sucursal – Quillabamba - Cusco - 2018”, el trabajo de investigación es de tipo básica con enfoque cuantitativo utilizando la estadística para presentar los resultados basado en una medida numérica y en el análisis estadístico, así también, es de diseño no experimental - transversal, puesto que el investigador no realizará cambios intencionales en la variable objeto de estudio y los datos serán recogidos en un tiempo determinado, finalmente el estudio posee un alcance descriptivo; pues implica reunir información sobre el compromiso organizacional en la Empresa Nacional de la Coca ENACO; se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera: En relación a la variable Compromiso Organizacional en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco, se concluyó que el compromiso es regular o medio con un promedio de 2.83, se puede observar que el personal se encuentra medianamente comprometido, en referencia a los indicadores emociones, lealtad, orgullo y satisfacción laboral, los resultados indican que el personal no se encuentra comprometido.

Segunda: Se llegó a la conclusión de que en la entidad no existe cordialidad entre compañeros de trabajo con un promedio 2.58 y un nivel bajo, el personal manifiesta no sentirse a gusto con su trabajo, las iniciativas individuales no suelen ser aprobadas por la dirección, asimismo las actividades repetitivas originan actitudes negativas, motivos que no ayudan a lograr un compromiso con la entidad.

Tercera: Respecto al compromiso de continuidad se concluyó que es regular o medio con un promedio de 3.01, así, la necesidad de tener un ingreso económico hace que el personal permanezca en la entidad, lo que no origina un compromiso hacia la institución, también, el recibir cierto tipo de incentivos como utilidades, si bien es una ayuda, pero no define el compromiso hacia la entidad.

Cuarta: Respecto al compromiso normativo se concluyó que es regular o medio con un promedio de 2.91, tomando en cuenta que la obligación moral y éticas se perciben, según los encuestados, como insuficientes y poco



significativos, asimismo se manifiesta la existencia de un sentimiento de culpa al dejar la entidad, puesto que se depositó en el colaborador una confianza, sin embargo, estos aspectos tampoco revelan un compromiso total para con la institución.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. *Compromiso organizacional*

2.2.1.1. Concepto de compromiso.

El compromiso es aquel vínculo que surge de un individuo hacia alguien o algo (Fernández, 2017). Para Fernández A. (2018) el compromiso está caracterizado por la implicación, la energía y la eficacia, así pues, se refiere a la relación, la energía, la implicación, el entusiasmo, la pasión y el esfuerzo relacionado a lo que un individuo hace. A criterio de Fuster y Baños (2021) es un constructo que comprende tres dimensiones: el vigor manifestado en la energía y acción mostrado en las actividades, a pesar de las dificultades que pueden presentarse; la absorción relacionada a la inmersión y concentración en las labores asignadas y la dedicación vinculada a la motivación, satisfacción y disposición.

Por su parte, Tello (2018) señala que el compromiso está referido a una palabra entregada, una obligación contraída, a un convenio entre litigantes mediante el cual entregan su litigio a árbitros o amigables mediadores. Así para las generaciones pasadas valía más la palabra entregada (compromiso), que los contratos y papeles e incluso era motivo de ofensa dudar de aquello.

2.2.1.2. Concepto de organizacional

Una organización para Chiavenato (2017) es un sistema de actividades coordinadas de manera consciente donde intervienen dos o más individuos. La colaboración entre éstas es primordial para la organización. Una organización existe solamente si:

- Hay individuos con la capacidad de comunicarse,
- Resueltas a colaborar en una acción conjunta,



- Con la finalidad de lograr una meta compartida.

Para Robbins y Judge (2017) la organización viene a ser una unidad social coordinada de manera consciente donde participan dos o más sujetos, que opera con regular constancia para el logro de un propósito compartido. Weihrich et. al. (2017) mencionan que consiste en un grupo de individuos trabajando conjuntamente para el logro de una meta compartida. En una organización con fines de lucro, esta meta se reflejará en las utilidades, en aquellas que no tienen fines de lucro, la meta podría ser el aporte de servicios adicionales o satisfacer necesidades.

2.2.1.3. Concepto de compromiso organizacional.

Como lo expresa Rubió (2016) el compromiso organizacional es el grado de identificación psicológica existente entre el colaborador y la organización, es la creencia en los objetivos y los valores organizacionales, aceptándolos, mediante la voluntad de realizar un cuantioso esfuerzo que beneficie a la organización y definitivamente mostrando un genuino interés de seguir perteneciendo a la misma. Robbins y Judge (2017) mencionan que mediante el compromiso organizacional un colaborador se siente identificado con una determinada organización, así como con sus objetivos por lo que anhela seguir siendo parte de la misma. El apego emocional que se muestra hacia la empresa, así como creer en sus valores vienen a ser la regla de oro en el compromiso de los colaboradores. Según Salvador (2020) es la fuerza relacionada con el involucramiento e identificación de una persona con su institución. Así también, es la relación afectiva desarrollada por el trabajador hacia su institución, que hace que éste quiera ser parte de la misma. Para García F. (2022) está constituido por todas las actitudes que tienen los trabajadores para desempeñarse óptimamente, y que le permiten identificarse de manera eficiente con la organización.



2.2.1.4. Antecedentes del compromiso organizacional.

Tello (2018) manifiesta que el compromiso organizacional tiene sus antecedentes en los trabajos de Elton Mayo, según su teoría de las relaciones humanas alrededor de los años 30 del siglo XX, cuando en oposición a las teorías clásicas de la administración, se comenzó a reconocer al ser humano como algo distinto a los demás recursos de la organización. Posteriormente, por los 60's autores como Becker y Etzioni establecen el CO desde una perspectiva sociológica y al final de los 70's se pudo apreciar una preocupación mayor por parte de los profesionales e investigadores sobre el compromiso de los empleados hacia las organizaciones. Desde la década de 1980 la materia fue estudiada con mayor intensidad por varios autores. Es importante mencionar que indirectamente en ocasiones anteriores ya se había planteado el CO a través de las investigaciones acerca del comportamiento humano en el área laboral.

2.2.1.5. Importancia del compromiso organizacional.

Acerca de la importancia del compromiso organizacional Robbins y Judge (2017) señalan que los colaboradores con un alto nivel de compromiso presentan una menor tendencia al aislamiento laboral, aunque no se encuentren satisfechos, puesto que manifiestan un sentimiento de apego o lealtad hacia la organización. Inclusive, si los colaboradores no encuentran agradable su trabajo, pero se encuentran bastante comprometidos podrían entregarse de lleno a la organización. Por su parte, Herrera y Álvarez (2019) manifiestan que actualmente, el compromiso en la organización se establece como uno de los factores de mayor importancia puesto que las organizaciones siempre están buscando colaboradores que demuestren dedicación y pasión en las tareas que se les asigna, con el fin de alcanzar un nivel alto de productividad y un nivel bajo de ausentismo. Se debe tener conocimiento de la importancia que tiene el compromiso dentro de una organización, puesto que dicha fuerza impulsa las prácticas positivas, tales como; la voluntad de los trabajadores por realizar sus labores de manera exitosa, lo que se reflejará en la confianza y lealtad



de los clientes. Asimismo, el compromiso organizacional promueve la creación de vínculos laborales lo que favorecerá a la formación de una cultura organizacional, facilitando la comunicación entre los empleados dentro de la organización.

2.2.1.6. Características del compromiso organizacional.

En tanto, Quiroz (2019) da cuenta de tres características clave en el compromiso de las personas:

- a) **Vigor:** Caracterizada por un alto grado de energía y resistencia mental, a través del desarrollo del trabajo, cabe decir, que se demuestran ganas de realizar un esfuerzo laboral, aun cuando existan dificultades presentadas.
- b) **Dedicación:** Se refiere al alto compromiso en el trabajo, asociado a los sentimientos de orgullo, inspiración, significado y reto atribuidos al mismo.
- c) **Absorción:** Está caracterizado por el alto grado de inmersión en el trabajo, de modo que el período laboral transcurre rápidamente, no queriendo interrumpir las labores que se están realizando, dadas las elevadas dosis de concentración y disfrute experimentadas.

2.2.1.7. Ventajas del compromiso organizacional.

En cuanto a las ventajas del compromiso organizacional Ayala y Bustamante (2019) afirman que cuando la organización obtiene el compromiso por parte de los trabajadores, ganan todos, y se pueden conseguir varias ventajas; se pueden mencionar las siguientes:

- La rotación dentro de la organización va a reducirse de manera considerable, lo cual se traduce en contar con un trabajador constante y estable.
- El trabajador optimizará su productividad, por consiguiente, se obtendrán resultados bastante significativos y satisfactorios, para el trabajador, así como, para la organización.
- Por otro lado, el cliente, se sentirá plenamente satisfecho por el servicio brindado por la organización.



Estas ventajas se reflejarán en la obtención de altos beneficios económicos, los que serán satisfactorios para todos los trabajadores, así como, para la organización en general.

2.2.1.8. Factores del compromiso organizacional.

Acercas de los factores del compromiso organizacional, Fuentes (2018) indica que el compromiso no depende únicamente de la organización o institución, puesto que existen otros elementos que inciden en el nivel de compromiso hacia la organización, así se tiene; los individuos que la dirigen, las jefaturas, los equipos trabajo, la adecuada comunicación entre los colaboradores, por otra parte, también influyen en el compromiso organizacional diversos factores tales como; el puesto laboral, el sexo, el nivel educativo, el puesto de trabajo, el estado civil y el sueldo de los colaboradores.

2.2.1.9. Causas y consecuencias del compromiso organizacional.

Según Quiroz (2019) las causas probables que llevan a tener un compromiso organizacional o engagement, surgen de dos tipos de recursos: los personales y los laborales.

- ✓ Entre los recursos personales se encuentra la confianza en la eficacia personal propia, que es un elemento muy importante para un óptimo desempeño organizacional. Esta autoeficacia interviene como causa y también consecuencia para reforzar la convicción de que el trabajo puede realizarse de manera óptima y el alto grado de absorción, dedicación y vigor, confirman estas afirmaciones.
- ✓ Los recursos laborales, están referidos a las características que presenta el puesto de trabajo, los que se consideran recursos motivadores y que brindan energía al trabajo, entre ellos se tienen la autonomía en el trabajo; el reconocimiento social por parte de los superiores y de los demás compañeros, las facilidades otorgadas para lograr un crecimiento profesional, la variedad en las actividades asignadas, entre otros.

Por otra parte, en cuanto a las consecuencias, se puede afirmar que se trata de comportamientos que favorecen el desempeño y a la



organización, así se tienen; el compromiso, la satisfacción, niveles bajos de rotación voluntaria y niveles altos de productividad.

2.2.1.10. Relevancia del compromiso organizacional.

Los autores Oseda et. al. (2018) mencionan que el factor imprescindible dentro de una organización es el recurso humano, así como su eficacia y se puede medir a partir de la obtención de los objetivos organizacionales. Es por esta razón que el compromiso organizacional adquiere relevancia puesto que, en tanto los colaboradores asuman sus responsabilidades para con la organización, la eficacia de dicha organización se acrecentará y se conseguirá alcanzar los objetivos planificados. Por consiguiente, uno de los factores de mayor relevancia e importancia en las organizaciones viene a ser el compromiso organizacional, puesto que aporta en el logro de objetivos, la optimización y el compromiso del colaborador con la organización. De igual forma, se puede considerar que la motivación laboral y el compromiso son factores que normalmente se encuentran unidos y que al ser óptimos favorecen a la organización en su integridad.

2.2.1.11. Impulsores del compromiso organizacional.

Tello (2018) manifiesta que existen diversos impulsores que afectan el compromiso que un trabajador puede tener con su organización, así, un nivel elevado de compromiso surge de diversos factores y emociones laborales que al trabajador le pueden parecer valiosos. De esta manera se tiene que los principales impulsores del compromiso, son:

- ✓ Altos directivos,
- ✓ Gestión del desempeño,
- ✓ Valorar al personal,
- ✓ Posicionamiento de la marca,
- ✓ Innovación,
- ✓ Imagen de la organización,



- ✓ Comunicación,
- ✓ Procesos de trabajo,
- ✓ Reconocimiento personal,
- ✓ Remuneración, y
- ✓ Oportunidades de carrera laboral.

2.2.1.12. Componentes del compromiso organizacional.

Según Rubió (2016) los componentes del compromiso organizacional son:

- Compromiso afectivo
- Compromiso de continuidad
- Compromiso normativo (pág. 40)

Tabla 1

Componentes del compromiso organizacional

Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Constituye el deseo que tiene un colaborador de seguir perteneciendo a la empresa a causa de un vínculo emocional con ésta.	Constituye el deseo que tiene un colaborador de seguir perteneciendo a la empresa a causa de la preocupación vinculada al costo de tener que dejarla.	Constituye el deseo que tiene un colaborador de seguir perteneciendo a la empresa a causa de un sentimiento de obligatoriedad.
Sigue perteneciendo a la empresa porque quiere.	Sigue perteneciendo a la empresa porque necesita	Sigue perteneciendo a la empresa porque debe.

Fuente: Paredes (2018)

A. Compromiso afectivo

Describe el apego emocional que una persona siente por la organización, como resultado de que la organización logra



satisfacer las expectativas y necesidades de los colaboradores (Rubió, 2016). Littlewood (2019) señala que, el compromiso afectivo está referido a los sentimientos de apego y pertenencia que manifiesta una persona hacia su organización; es el cariño o afecto que el trabajador desarrolla por su organización y probablemente se genera por un comportamiento de consideración y equidad por parte de la organización hacia los trabajadores. Por otro lado, Puma y Estrada (2020) indican que, el compromiso afectivo se puede definir como aquel vínculo emocional que el empleado desarrolla con la organización donde trabaja. De igual forma, está relacionada con la sensación de las características a nivel objetivo y a nivel subjetivo de la empresa, para lo cual es imprescindible lograr niveles óptimos de motivación, satisfacción y éxito.

De acuerdo al concepto los indicadores considerados son:

➤ **Identificación con la organización**

Cuando los trabajadores se identifican con la empresa, les es mucho más sencillo realizar actividades que no se encuentran necesariamente dentro de la relación de las labores formales de su puesto laboral, pero que favorezcan a lograr los objetivos organizacionales. (Candela, 2022). Para Espinoza y Lligua (2020) la identificación con la organización consiste en aceptar con convicción los objetivos y valores organizacionales. Así, un colaborador identificado con la empresa, está dispuesto a realizar un esfuerzo en favor de ésta, y muestra el deseo de quedarse en ella.

➤ **Involucramiento**

Para los autores Robbins y Judge (2017) el involucramiento en el trabajo se encarga de medir el grado en el cual una persona se encuentra identificada de manera psicológica con su puesto laboral y considera que su nivel de desempeño percibido es esencial para la autoestima. Los empleados con un alto nivel de involucramiento laboral se



identifican con la labor que realizan y demuestran preocupación por la misma. Así también de acuerdo a López y Dondero (2019) se tiene que, el involucramiento implica que la organización cuenta con colaboradores comprometidos que realizan su mayor esfuerzo en el puesto de trabajo.

➤ **Ciudadanía organizacional**

Acerca de la ciudadanía organizacional Robbins y Judge (2017) señalan que los colaboradores que cuentan con ciudadanía organizacional suelen expresarse positivamente sobre sus organizaciones, apoyan a otros y exceden las expectativas regulares de su puesto laboral, las personas más satisfechas con su trabajo suelen tener una mayor predisposición a alcanzar un comportamiento de ciudadanía organizacional. Para Candela (2019) la ciudadanía organizacional está relacionada a aquellas conductas organizacionales encaminadas a la realización de labores que, si bien es cierto, se encuentran vinculadas con el puesto laboral, no son parte de las funciones dispuestas dentro de la categoría remunerativa, cabe decir, consiste en comportamientos desarrollados por los empleados que además de realizar las actividades exigidas por el puesto, efectúan otras adicionales que no son exigidas.

➤ **Satisfacción**

Los autores Robbins y Judge (2017) señalan que la satisfacción laboral determina una percepción positiva con referencia a cierto puesto laboral, surgida al evaluar sus características. Una persona con un nivel de satisfacción laboral alto posee sentimientos positivos en torno a su puesto laboral, en tanto que una persona insatisfecha posee sentimientos negativos. Por su parte Pujol y Dabos (2018) lo definen como el nivel en que a los empleados les gusta su trabajo y constituye una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un



todo, viene a ser un juicio en el cual una persona evalúa de manera positiva o negativa su situación laboral.

B. Compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad constituye el resultado de invertir esfuerzo y tiempo que el individuo alcanza al permanecer en la organización y que tendría que perder en caso abandone el trabajo (Rubió, 2016). Para Littlewood (2019) el compromiso de continuidad consiste en un tipo de lealtad que el individuo adopta a cambio de prestaciones, beneficios y seguridad laboral que obtiene un empleado por su trabajo y está relacionado con los costos o pérdidas provenientes de la separación laboral que puede ocurrir por renuncia o despido. Dichos costos pueden ser financieros y no financieros y se generan muchas veces a partir de la percepción que el individuo tiene sobre la falta de opciones laborales. Por su parte López y Dondero (2019) mencionan que está basado en los beneficios económicos con que cuenta el trabajador de una organización, el que perdería si llega a renunciar.

De acuerdo al concepto los indicadores considerados son:

➤ **Inversión de tiempo**

La cantidad de años de servicio suele ser un aspecto decisivo en el compromiso normativo, por lo tanto, éste debe ser considerado al momento de hacer una evaluación del compromiso organizacional (Arcos, 2017). Para Gastelu y Arce (2021) los colaboradores con mayor antigüedad en la empresa, así como los de mayor edad, muestran un mayor nivel de compromiso que aquellos que son más jóvenes. En tanto mayores sean los colaboradores mostrarán más interés en mantener una fuente laboral estable, puesto que sus posibilidades de encontrar otro trabajo son menores o tienen miedo de perder los beneficios que fueron acumulando en tiempo laborado en la organización.



➤ **Necesidad**

Chiavenato (2017) señala que el ciclo motivacional comienza con la manifestación de una necesidad, una fuerza constante y dinámica que tiene origen en el comportamiento, siempre que se origina una necesidad, es para romper el estado de equilibrio de un organismo y producir un estado de desequilibrio, insatisfacción, incomodidad y tensión. Si el comportamiento resulta eficaz, la persona hallará satisfacer dicha necesidad y, por consiguiente, descargará la tensión causada por ella. Al satisfacer la necesidad, el organismo retorna a su previo estado de equilibrio, a adaptarse al entorno. No obstante, no siempre se puede satisfacer la necesidad, se puede frustrar o compensar; cabe decir transferirla a otra persona, situación u objeto.

Por su parte, Caravantes (2019) señala que, las necesidades denotan una tensión respecto a una carencia acerca de la que se tiene una conciencia, sea ésta por el promedio social o por su naturaleza. Dicha carencia, dirige al individuo a satisfacer esta necesidad. Por lo cual, es de manera simultánea, estructura y proceso, ser y potencia. La necesidad tiene un carácter dinámico y moviliza las energías en función de su satisfacción.

➤ **Beneficios**

Se consideran beneficios a aquellas ventajas patrimoniales, extras a las remuneraciones básicas que recibe el colaborador. No se encuentran comprendidos dentro de la remuneración, la suma del pago o lo recibido por el colaborador en ocasión de su trabajo prestado de una forma dependiente (Ortiz, 2018). Por su parte Torres et. al. (2019) señalan que los beneficios sociales legales están constituidos por todos aquellos beneficios y gratificaciones que los empleadores en las empresas brindan a los colaboradores como un pago extra a sus



salarios, dichos beneficios legales suelen ser exclusivos para los colaboradores vinculados a la organización por medio de un contrato laboral, cabe decir, que las personas que poseen un vínculo a través de un contrato de prestación de servicios, generalmente no suelen tener derecho a dichas prestaciones.

➤ **Comodidad**

Desde la perspectiva de Deza (2017) la comodidad implica factores tales como: la amplitud, la distribución de espacios y ambientes, la disponibilidad de mobiliario suficiente, la privacidad, la operatividad y la disponibilidad de servicios dentro del entorno laboral. Los colaboradores se interesan por su ambiente de trabajo por su propia comodidad, así como para poder efectuar un buen trabajo. Mientras que para Nachreiner (2019) la comodidad en el trabajo se refiere al diseño de los puestos laborales y tiene el propósito de implementar espacios cómodos, con el fin de suprimir las posturas molestas y optimizar el rendimiento del colaborador en relación a las necesidades biológicas y las preferencias del usuario, así como en relación a los requisitos de la labor.

C. Compromiso normativo

Es también conocido como el sentimiento de gratitud o deber moral que el colaborador siente hacia la organización como resultado de los beneficios laborales conseguidos (mejoras laborales, trato personalizado, etc.) y cree que debe corresponder recíprocamente (Rubió, 2016). Atoche et. al. (2022) mencionan que, el compromiso normativo se establece mediante indicadores en forma de cumplimiento por parte de los trabajadores con la empresa, esto en función a las reglas aplicadas, es así que los trabajadores sienten que tienen una obligación con la empresa. Por su parte, Paredes y Turpo (2018) explican que el capital humano que ha podido desarrollar un compromiso normativo se encuentra vinculado a la empresa mediante sentimientos de deber y



obligación, es un tipo de sentimientos que genera motivación en los individuos, de manera que se comportan adecuadamente, haciendo lo que es más apropiado para la empresa. Por consiguiente, el compromiso normativo debe relacionarse de manera positiva con otros comportamientos tales como; la asistencia al trabajo, el rendimiento laboral y la ciudadanía organizacional.

De acuerdo al concepto los indicadores considerados son:

➤ **Obligación moral**

La obligación moral es una fuerte sensación que desarrollan los empleados de permanecer en la organización, como consecuencia de experimentar un sentimiento de deuda hacia ésta, porque le brindaron una oportunidad o una recompensa. (Hernández H. , 2020). Por otro lado, Rodríguez y Sánchez (2020) manifiestan que la obligación moral hace referencia al deber que adquiere una persona como consecuencia de determinados actos explícitos, voluntarios e irrevocables. Este sentimiento de obligación se puede deber a que el trabajador cree que no puede abandonar la organización, ya que ésta hizo una inversión en capacitarlo, además de haberle dado responsabilidades relacionadas a los objetivos a largo plazo por lo tanto dejar este trabajo representaría una deslealtad hacia la organización. Así también, este sentimiento de obligación moral de no renunciar a la empresa puede verse influenciado por el tiempo que el colaborador tiene trabajando en la organización.

➤ **Reciprocidad**

Chiavenato (2020) manifiesta que: los individuos invierten dedicación, esfuerzo, tiempo, responsabilidad, riesgos, compromiso, etc., en la organización, con la esperanza de conseguir un beneficio de dichas inversiones, mediante incentivos económicos, salarios, satisfacción, desarrollo de carrera, crecimiento profesional, etc. Cualquier inversión es



justificada en tanto produzca un beneficio razonable, he ahí el carácter de reciprocidad en la relación individuos-organización. Mientras tanto, García (2020) manifiesta que los colaboradores que perciben un alto soporte organizacional se encontrarán más dispuestos a responder por reciprocidad con altos niveles de compromiso en sus tareas y en la organización.

➤ **Lealtad**

La lealtad se encuentra vinculada a la confianza y constituye la disposición que se muestra para proteger a un individuo, tanto a nivel físico como emocional. (Robbins & Coulter, 2018), según Ayala y Bustamante (2019) la lealtad, viene a ser un valor con que cuenta un colaborador, mediante el cual adquiere un sentimiento de fidelidad y respeto a su empresa. Un empleado leal demuestra un buen desempeño puesto que se encuentra realmente vinculado a la empresa.

➤ **Sentimiento de culpabilidad**

Gamarra (2019) menciona que el sentimiento de culpabilidad considera las normas de hacer lo correcto aceptadas de manera voluntaria y libre por los individuos, lo que conlleva un sentimiento de creencia y defensa de los principios que para este caso se deben asumir ante la empresa. Así, el no respetar estos principios daría origen a un sentimiento de culpa.

2.3. Marco conceptual

- ✓ **Actitud:** Las actitudes son enunciados que sirven para evaluar de forma favorable o desfavorable ciertos eventos, objetos o personas, que establece un sentimiento en relación de alguien o algo. Cuando alguien expresa: me agrada mi trabajo, refiere una actitud hacia su trabajo. (Robbins & Judge, 2017, pág. 75)
- ✓ **Actividades:** Se refiere al tiempo o a los recursos requeridos para avanzar de un evento a otro. (Robbins & Coulter, 2018, pág. 667)
- ✓ **Beneficio:** Está referido a la ganancia económica obtenida por una operación comercial o por la realización de una inversión. El beneficio, por consiguiente,



constituye la ganancia conseguida por un agente del proceso económico. (Gamarra, 2019, pág. 41)

- ✓ **Ciudadanía:** Son las conductas que favorecen al entorno psicológico de la organización, como prestar apoyo a otros, a pesar de que éstos no lo pidan. (Robbins & Judge, 2017, pág. 66)
- ✓ **Comportamiento:** Constituye todas aquellas acciones realizadas por los individuos. (Robbins & Coulter, 2018, pág. 668)
- ✓ **Compromiso:** Los planes se deben extender el tiempo suficiente y necesario para lograr los compromisos adoptados en el momento de su planeación. (Robbins & Coulter, 2018, pág. 669)
- ✓ **Compromiso Organizacional:** Constituye el grado en que un colaborador se siente identificado con una determinada organización, así como con sus objetivos y muestra el deseo de seguir perteneciendo a ésta. (Robbins & Judge, 2017, pág. 667)
- ✓ **Conocimiento:** Constituye el recurso máspreciado dentro la época de la información. Viene a ser un activo intangible y se entiende como la comprensión o familiaridad de las ganancias obtenidas mediante el estudio y la experiencia. (Chiavenato, 2019, pág. 382)
- ✓ **Desempeño:** Es la forma en que los individuos realizan sus actividades, obligaciones y funciones. El desempeño individual influye en el del grupo lo que, a su vez, condiciona el de la organización. Un buen desempeño favorece el éxito de la organización, en tanto que uno mediocre no va a sumar valor. (Gamarra, 2019, pág. 42)
- ✓ **Eficacia:** Consiste en hacer lo correcto o realizar las actividades que resultarán en la obtención de los objetivos. (Robbins & Coulter, 2018, pág. 8)
- ✓ **Eficiencia:** Constituye el nexo existente entre los costos y los beneficios, entre las entradas y las salidas; cabe decir, entre lo que se ha alcanzado y aquello que se desea alcanzar. Consiste en hacer las cosas correctamente, destacando los medios con los que han sido son realizadas. Está referida a los métodos, cabe decir a los medios usados. (Chiavenato, 2019, pág. 135)



- ✓ **Emociones:** Se refiere a los sentimientos intensos dirigidos hacia alguien o algo, producidos por los objetos y, por consiguiente, son determinadas para cada una de ellas. (Gamarra, 2019, pág. 42)
- ✓ **Incentivos:** Se trata de planes para incrementar las relaciones de intercambio organización-trabajadores, en tanto que, muchas veces la sola remuneración no es suficiente para motivar al empleado. (Chiavenato, 2017, pág. 266)
- ✓ **Metas:** Las metas son aquellos objetivos o resultados que se quieren alcanzar. Actúan como una guía para tomar decisiones y constituyen una representación de los criterios desde los que se medirán los resultados logrados. (Robbins & Coulter, 2018, pág. 254).
- ✓ **Motivación:** Son aquellos procesos que inciden en la energía, dirección y permanencia del esfuerzo realizado por una persona para el logro un propósito. (Robbins & Coulter, 2018, pág. 673).
- **Objetivos:** Se refiere a los resultados que se pretenden alcanzar en un tiempo futuro; y constituyen las metas elegidas que se quieren obtener en un determinado momento. (Kotler & Armstrong, 2017, pág. 135)
- **Organización:** Es la unidad social organizada de manera consciente que envuelve a dos o más individuos, quienes operan sobre un cimiento de continuidad relativa para lograr un objetivo o un conjunto de objetivos compartidos. (Robbins & Judge, 2017, pág. 6)
- ✓ **Responsabilidad:** Es aquella expectativa u obligación de realizar cualquier obligación establecida. (Robbins & Coulter, 2018, pág. 676)
- ✓ **Satisfacción laboral:** Constituye el sentimiento positivo en relación al puesto laboral propio que es una consecuencia de evaluar las características del mismo. (Robbins & Judge, 2017, pág. 673)
- ✓ **Trabajo:** El trabajo está constituido por cualquier actividad que realiza un individuo de cualquier edad y sexo con la finalidad de prestar servicios o producir bienes para utilización propia o de terceros. (International Labour Organization - ILOSTAT , 2022)



2.4. Variable de estudio

2.4.1. Variable

a) Variable única:

Compromiso organizacional

2.4.2. Conceptualización de variable

En la siguiente tabla se presenta la variable con su concepto:

Tabla 2

Conceptualización de variable

Variable	Concepto
Compromiso organizacional	Es el grado de identificación psicológica entre el trabajador con su empresa, es la creencia en las metas y los valores de la organización, su aceptación, la voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, el deseo de seguir siendo miembro de la misma. (Rubió, 2016, pág. 39)

2.4.3. Operacionalización de variable

Tabla 3

Operacionalización de variable

Variable	Dimensión	Indicador
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la organización • Involucramiento • Ciudadanía organizacional • Satisfacción
	Compromiso de continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • Inversión de tiempo • Necesidad • Beneficios • Comodidad
	Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Obligación moral • Reciprocidad • Lealtad • Sentimiento de culpa



2.5. Marco institucional

2.5.1. *Ley de creación política*

De acuerdo a la Municipalidad de Vilcabamba (2019) se presenta la Ley de creación Política del Distrito de Vilcabamba:

EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA:

Por cuanto: el Congreso ha dado ha dado la ley siguiente:

Congreso de la República del Perú.

Considerando:

Que los pueblos de Vilcabamba, Pucyura Lucma e Incahuasi, están muy apartados de la capital del Distrito de Santa Ana de la Provincia de La Convención, lo que embaraza en ello el buen servicio político, judicial y municipal.

Que debe darse a estos pueblos las mayores facilidades para su progreso y adelantamiento mejorando su demarcación territorial.

Ha dado la ley siguiente:

ART. 1.- Crease el distrito llamado Vilcabamba, en la Provincia de La Convención, comprendiéndose en los pueblos de Vilcabamba, Pucyura, Lucma, Incahuasi, y las haciendas de Huarancalqui, Huadquiña Paltaybamba y sus respectivas dependencias designándoles por capital el pueblo de Lucma.

2.5.2. *Reseña histórica del Distrito de Vilcabamba*

La Municipalidad de Vilcabamba (2019), señala que:

A. Población: La población del Distrito de Vilcabamba para el año 2015 es de más de 18,000 habitantes, según estadística realizada por el MINSA, la composición poblacional por sexos es de 50.8% varones y 49.2% de mujeres, mientras que la composición por áreas de residencia es de 96.2% residen en áreas rurales y solamente el 4.8% en área urbana.

B. Flora y fauna: El Distrito de Vilcabamba se sitúa entre las regiones Andino y de Ceja de selva presentando a lo largo de su territorio una variada característica de clima, los cuales benefician el desarrollo de diversa



vegetación; tales como; vegetación de puna comprendida por ichus o pajas que sirven de pastizales, vegetación como matorrales y árboles frondosos. Por la misma topografía y su variado clima hay diversas variedades de animales y aves, se puede apreciar, loros, periquillos, gallitos de roca, picaflores colibrís, chanco silvestre, oso de anteojos, sihuayro, venado, coyote, vizcachas, culebras, cóndores, gavián andino, gavián de montaña, killichus y otros.

C. Hidrografía: El Distrito de Vilcabamba está caracterizado por poseer un territorio abundante en recursos hídricos, lo que sirve para desarrollar actividades piscícolas y agropecuarias. Por la cuenca de Vilcabamba surca el río del mismo nombre, el cual genera biodiversidad formidable, en ambos márgenes del río hay poblaciones y campos agrícolas.

El valle de San Miguel, también cuenta con varios recursos hídricos, como el río Concevidayoc, Espíritu Pampa, Yurac Mayo y otros que son afluentes del río San Miguel, en cuyos márgenes derecha e izquierda existen pueblos asentados y campos agrícolas que son un potencial para el desarrollo de esta cuenca que es parte de Vilcabamba.

D. Clima: Vilcabamba tiene un clima variado de acuerdo a sus pisos ecológicos, según la división de las ocho regiones de Pulgar Vidal; la parte alta del distrito comprende las regiones de: quechua, suni y puna con climas variados. La parte intermedia y baja comprende las regiones de: selva alta y selva baja, donde se puede encontrar diversidad de climas. El comportamiento climático no presenta variaciones a lo largo del año, las temperaturas más bajas ocurren entre los meses de junio y julio y las temperaturas más altas entre los meses de setiembre y octubre. El comportamiento climático en la selva es de régimen trópico.

E. Topografía y medio ambiente

Altitud Máxima: 5400 msnm.

Altitud Mínima: 650 msnm.

F. Temperatura y relieve: La temperatura media anual presenta una variación de 29.4 a 20.8°C, con una humedad relativa del 80% la que se considera como alta, asimismo, la evapotranspiración es alta (4.7mm/día).



2.5.3. *Visión*

“La Municipalidad Distrital de Vilcabamba tiene como visión ser un municipio Moderno, Exitoso, Participativo, Transparente, Democrático y Constructora de Ciudadanía. Preservando su ambiente y patrimonio cultural que goza de confianza y de la credibilidad de su población” (Municipalidad de Vilcabamba, 2019).

2.5.4. *Misión*

Teniendo en cuenta lo mencionado por la Municipalidad de Vilcabamba (2019) la misión es:

“La Municipalidad Distrital de Vilcabamba tiene como misión promover el desarrollo integral, armónico y sostenido, representar al vecindario, garantizar la prestación de los servicios en forma eficiente y eficaz, fomentar el bienestar de los vecinos, expandir y crear condiciones para aprovechar las oportunidades con el turismo, comercio, agricultura e industria”.



2.5.5. *Logo institucional*

Figura 1

Logo de la Municipalidad de Vilcabamba



Fuente: Municipalidad de Vilcabamba (2019)



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de investigación

El enfoque fue cuantitativo.

De acuerdo a lo expuesto por Carhuacho et al. (2019) el enfoque cuantitativo se considera cuando se aplica una encuesta y se hace uso de la estadística para presentar los resultados enmarcados en el cálculo numérico y el análisis estadístico.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal.

Según Hernández & Mendoza (2018) manifiestan que una investigación presenta un diseño no experimental cuando es realizada sin la manipulación intencionada de las variables, siendo un estudio en el que se recoge la información tal y como ocurre en la realidad, observando su comportamiento real para analizarlo. De acuerdo a Fuentes et al. (2020) el corte transversal de una investigación se presenta cuando los datos son recolectados en un determinado momento.

3.3 Alcance de la investigación

El alcance fue descriptivo.

Según lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018) una investigación posee alcance descriptivo cuando su objetivo es describir propiedades y particularidades de los hechos, conceptos, variables o fenómenos de un determinado contexto.

3.4 Población y muestra de estudio

3.4.1. Población de estudio

La población para la presente investigación, estuvo constituida, por las 48 personas que trabajan en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Vilcabamba.

3.4.2. Muestra de estudio

Para este trabajo no se consideró hallar una muestra, ya que se trabajará con toda la población, en tal sentido se considera el muestreo censal.



3.5 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica e instrumento utilizados para el recojo de datos de la presente investigación fueron:

Tabla 4

Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica	Instrumento
Encuesta	- Cuestionario

El instrumento tomado en cuenta fue validado por un estudio realizado por Neyra et al.(2020), motivo por el cual no fue necesario validarlo por opinión de experto

3.6 Procesamiento del análisis de datos

Para procesar el análisis de datos se utilizó el programa estadístico Excel y el SPSS V20, se consideró la estadística descriptiva, en el que se muestran las frecuencias y porcentajes, los cuales se presentan en las tablas y figuras realizando un análisis respectivo de cada uno.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación, baremación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir cómo es el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención – 2021, se encuestó a 48 personas que trabajan en dicha municipalidad, mediante un cuestionario de 28 reactivos, los que se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla 5

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	• Identificación con la organización	• 1, 2, 3
		• Involucramiento	• 4, 5
		• Ciudadanía organizacional	• 6, 7
		• Satisfacción	• 8, 9, 10
	Compromiso de continuidad	• Inversión de tiempo	• 11, 12
		• Necesidad	• 13, 14
		• Beneficios	• 15, 16
		• Comodidad	• 17, 18, 19
	Compromiso normativo	• Obligación moral	• 20, 21
		• Reciprocidad	• 22, 23
• Lealtad		• 24, 25, 26	
• Sentimiento de culpa		• 27, 28	

Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Baremación

Se hicieron cambios en las alternativas del instrumento aplicado, con la finalidad de poder realizar una interpretación mejor:



Tabla 6

Baremación para la variable

Alternativas del instrumento	Promedios	Interpretación de promedios
Totalmente en desacuerdo	1,00 – 1,80	Muy bajo
En desacuerdo	1,81 – 2,60	Bajo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2,61 – 3,40	Regular
De acuerdo	3,41 – 4,20	Alto
Totalmente de acuerdo	4,21 – 5,00	Muy alto

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Fiabilidad del instrumento

La fiabilidad del instrumento aplicado se realizó a través del índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, tomando en consideración las siguientes condiciones:

Tabla 7

Análisis de la consistencia o confiabilidad de un instrumento

Promedios	Interpretación
[0 – 0,20[Muy baja
[0,21 – 0,40[Baja
[0,41 – 0,60[Moderada
[0,61 – 0,80[Buena
[0,81 – 1,00]	Alta

Fuente: Duve (2019)

Los resultados del coeficiente de Alfa de Cronbach, se presentan a continuación:

Tabla 8

Análisis de Alfa de Cronbach Global

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,842	28

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

- ✓ En la tabla se evidencia que el Alfa de Cronbach presenta un valor de 0,842, resultado que indica que existe una alta confiabilidad, tomando en consideración como número de elementos a los 28 reactivos del instrumento.

4.2. Resultados estadísticos respecto a los objetivos específicos

El compromiso organizacional fue analizado considerando sus dimensiones de compromiso afectivo, de continuidad y normativo, los resultados a los que se llegó son:

4.2.1. Resultado de la dimensión compromiso afectivo

A. Indicadores de la dimensión compromiso afectivo

Tabla 9

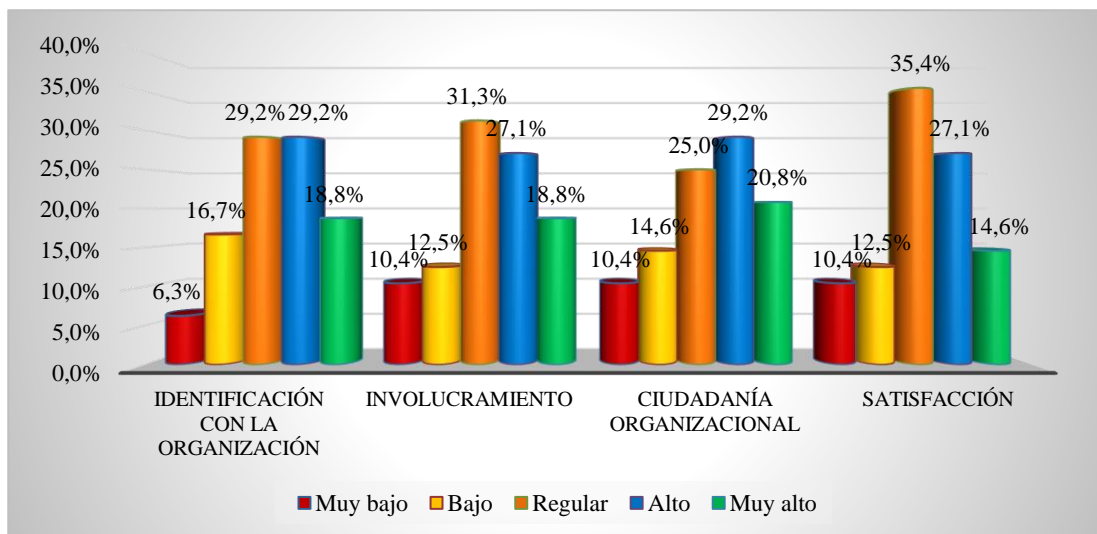
Indicadores de la dimensión compromiso afectivo

Compromiso afectivo	Identificación con la organización		Involucramiento		Ciudadanía organizacional		Satisfacción	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	3	6,3%	5	10,4%	5	10,4%	5	10,4%
Bajo	8	16,7%	6	12,5%	7	14,6%	6	12,5%
Regular	14	29,2%	15	31,3%	12	25,0%	17	35,4%
Alto	14	29,2%	13	27,1%	14	29,2%	13	27,1%
Muy alto	9	18,8%	9	18,8%	10	20,8%	7	14,6%
Total	48	100%	48	100%	48	100%	48	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Indicadores de la dimensión compromiso afectivo



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

- **Identificación con la organización:** Cómo se puede observar el 29.2% de las personas encuestadas señalaron que este indicador se percibe dentro del nivel regular, para otro 29,2% es alto, el 18.8% consideró que el nivel es muy alto, un 16.7% opina que es bajo, y para el 6.3% éste es muy bajo, cifras que muestran que, la mayoría de encuestados afirman tener una fuerte sensación de pertenecer a la institución, sintiéndose en ella como parte de una familia, demostrando, a menudo, voluntad de alcanzar los objetivos propuestos por la municipalidad.

Involucramiento: En cuanto al involucramiento, se observa que el 31.3% de encuestados lo consideró regular, el 27.1% lo encontró alto, para el 18.8% este indicador es muy alto, el 12.5% respondió que es muy bajo y el 10.4% indicó que es muy bajo, resultados que muestran que, para el personal, la municipalidad tiene un gran significado, sintiendo muchas veces los problemas de la institución como propios.

- **Ciudadanía organizacional:** El 29.2% de las personas encuestadas consideran que la ciudadanía organizacional se presenta a un nivel alto, el 25% lo ubica en el nivel regular, para el 20.8% éste es muy alto, el 14.6% manifiesta que es bajo, mientras que el 10.4% opina que es muy bajo, de esta manera se tiene que, los encuestados manifestaron que se esfuerzan más de lo necesario en el cumplimiento de sus funciones, asimismo, la mayoría se preocupa por ayudar a sus compañeros con su trabajo, incluso fuera del horario laboral, todo ello con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos.
- **Satisfacción:** En lo relacionado al indicador satisfacción, se observa que el 35.4% de encuestados consideró que este es regular, el 27.1% respondió que es alto, para el 14.6% es muy alto, el 12.5% indicó que es bajo y el 10.4% manifestó que es muy bajo, situación que muestra que, el personal manifiesta que trabaja en la municipalidad muchas veces más por agrado que por necesidad, que usualmente disfruta hablando de la institución con gente que no pertenece a ella y que sería feliz laborando el resto de su vida en la Municipalidad de Vilcabamba, sin embargo existe un grupo que siempre está a la espera de otra oportunidad laboral.



B. Compromiso afectivo

Tabla 10

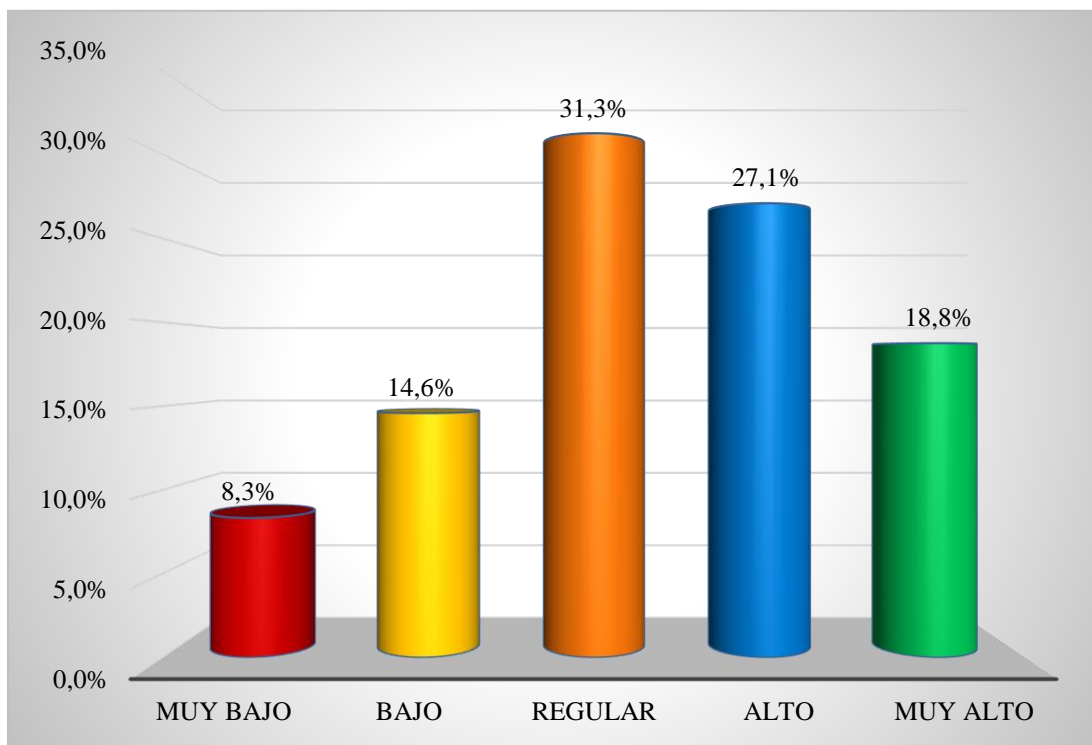
Resumen de la dimensión compromiso afectivo

Ponderación	<i>f</i>	%
Muy bajo	4	8,3%
Bajo	7	14,6%
Regular	15	31,3%
Alto	13	27,1%
Muy alto	9	18,8%
Total	48	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Compromiso afectivo



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

- ✓ Como se puede apreciar el 31.3% del personal administrativo encuestado de la Municipalidad Distrital de Vilcabamba en la Provincia de La Convención, manifiesta que la dimensión compromiso afectivo se presenta como regular, un 27.1% la considera alta; el 18.8% opina que se encuentra en el nivel muy alto, para el 14.6% el nivel es bajo, y el 8.3% la considera muy baja, es así que, el personal manifestó tener una fuerte sensación de pertenencia y familiaridad hacia la municipalidad, por lo que usualmente pone empeño en alcanzar los objetivos de dicha institución; así también afirman que la institución tiene mucho significado para ellos sintiendo con frecuencia a los problemas de la municipalidad como propios esforzándose muchas veces más de lo necesario por cumplir sus funciones y ayudar a sus compañeros en sus labores, incluso fuera del horario de trabajo, admiten que suelen disfrutar hablando de su institución con personas ajenas a ella, y que permanecen laboran más por agrado que por necesidad, aseverando que les gustaría pasar el resto de su vida laboral en dicha municipalidad, pues siente que tiene un crecimiento tanto personal como profesional; así también se puede observar que existe un porcentaje que no siente dicho compromiso, pues laboran por necesidad y siempre están a la espera de una mejor oportunidad laboral que se ajuste a sus necesidades.

C. Comparación promedio de los indicadores del compromiso afectivo

Tabla 11

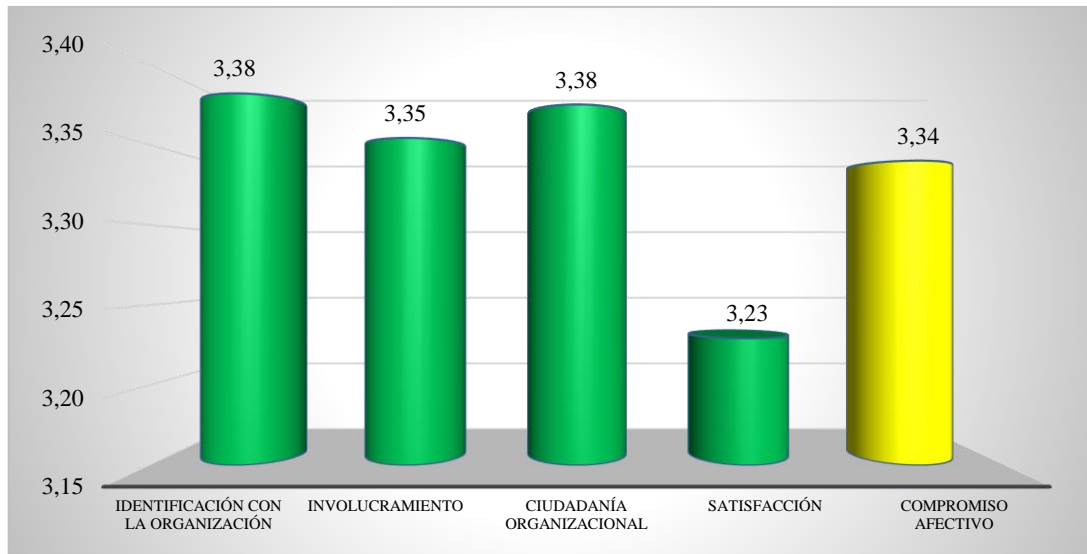
Comparación promedio de los indicadores del compromiso afectivo

Indicadores	Valor	Escala de medición
Identificación con la organización	3,38	Regular
Involucramiento	3,35	Regular
Ciudadanía organizacional	3,38	Regular
Satisfacción	3,23	Regular
Compromiso afectivo	3,34	Regular

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Comparación promedio de los indicadores del compromiso afectivo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- ✓ Según la comparación promedio de los indicadores del compromiso afectivo, se tiene un promedio de 3.38 y una calificación regular para el indicador identificación con la organización; situación que muestra que, el personal encuestado manifiesta tener una fuerte identificación y familiaridad con la municipalidad así como compromiso con los objetivos de la institución; con referencia al involucramiento, éste muestra un promedio de 3.35 con una escala regular, cifras que indican que para los encuestados, la institución tiene un gran significado y casi siempre sienten los problemas de la institución como propios; en cuanto al indicador ciudadanía organizacional presenta un promedio de 3.38 que de acuerdo a la tabla de baremación presenta un nivel regular lo que denota que el personal suele esforzarse más de lo necesario en cumplir sus funciones y apoya a sus compañeros en sus labores; así también se tiene al indicador satisfacción con un promedio de 3.23 que indica un nivel regular, mostrando así que el personal trabaja en la institución más por el gusto que por necesidad, por lo que lo haría feliz pasar le resto de su vida laboral en dicha entidad; es así que la dimensión compromiso afectivo obtuvo un promedio de 3.34, lo que indica que el nivel de ésta es regular.



4.2.2. Resultado de la dimensión compromiso de continuidad

A. Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

Tabla 12

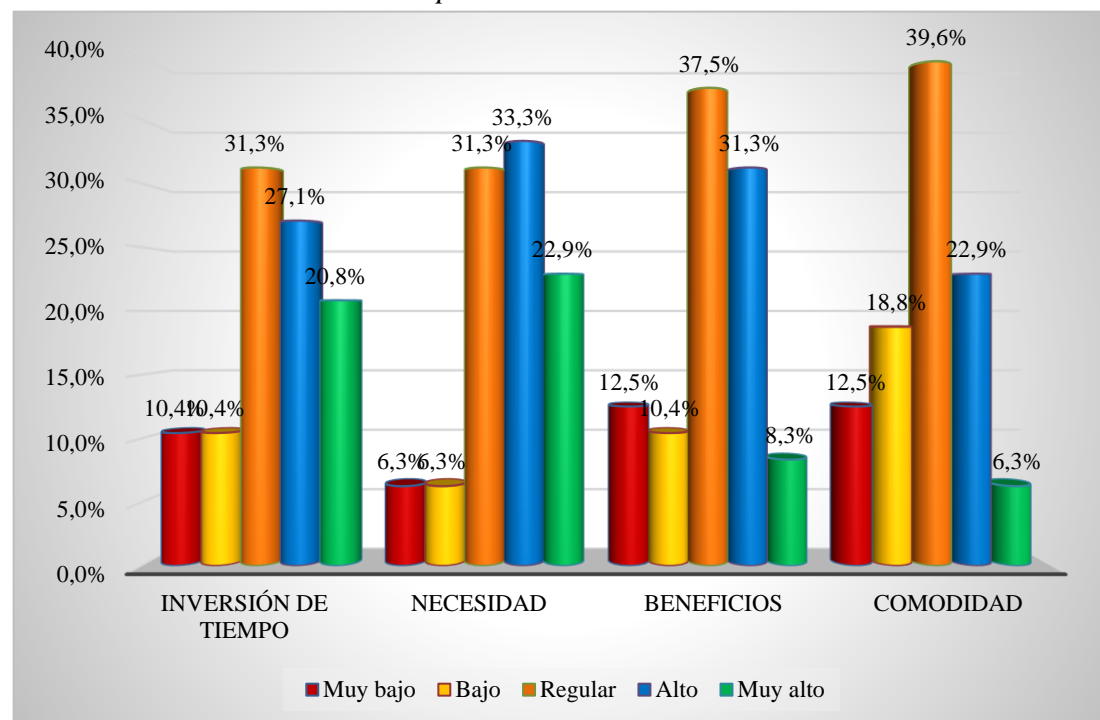
Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad

Compromiso de continuidad	Inversión de tiempo		Necesidad		Beneficios		Comodidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	5	10,4%	3	6,3%	6	12,5%	6	12,5%
Bajo	5	10,4%	3	6,3%	5	10,4%	9	18,8%
Regular	15	31,3%	15	31,3%	18	37,5%	19	39,6%
Alto	13	27,1%	16	33,3%	15	31,3%	11	22,9%
Muy alto	10	20,8%	11	22,9%	4	8,3%	3	6,3%
Total	48	100%	48	100%	48	100%	48	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Indicadores de la dimensión compromiso de continuidad



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

- **Inversión de tiempo:** En cuanto a la inversión de tiempo, se observa que el 31.3% de encuestados lo consideró regular, el 27.1% indicó que es alto, el 20.8% lo ubicó en el nivel muy alto, en tanto que, el 10.4% indicó que es bajo y para otro 10.4% es muy bajo, resultados que muestran que, muchas veces, para el personal, el tiempo que ha invertido en la municipalidad, no le permite dejar su trabajo y que haber dedicado mucho tiempo a sus funciones laborales, lo impulsa a permanecer en la institución.
- **Necesidad:** Como se puede observar el 33.3% del personal encuestado indicó que la necesidad se presenta a un nivel alto, el 31.3% manifestó que el nivel es regular, un 22.9% lo ubicó en el nivel muy alto, para el 6.3% éste es bajo y otro 6,3% indicó que es muy bajo, situación que indica que los encuestados manifiestan tener frecuentemente una fuerte necesidad de mantener su trabajo en la municipalidad, teniendo en cuenta la difícil situación laboral.
- **Beneficios:** En lo relacionado al indicador beneficios, se observa que el 37.5% del personal consideró que este es regular, el 31.3% respondió que es alto, para el 12.5% es muy bajo, un 10.4% consideró que es bajo, mientras que el 8.3% lo sitúa en el nivel muy alto, porcentajes que indicarían que, una de las razones principales para que el personal continúe trabajando en la municipalidad, es eventualmente el sueldo y las prestaciones que les brinda, asimismo, los encuestados afirman que solamente algunas cosas en sus vidas se verían interrumpidas si decidieran dejar ahora la institución.
- **Comodidad:** Para este indicador se tiene a un 39.6% del personal encuestado, quienes opinan que este indicador presenta un nivel regular; para el 22.9% el nivel es alto, el 18.8% lo coloca en el nivel bajo, para el 12.5% es muy bajo; mientras que para el 6.3% es muy alto, cifras que señalan que, los encuestados consideran tener algunas opciones de conseguir otro trabajo igual, por lo que considerarían la posibilidad de dejar esta institución, afirman que uno de los motivos principales por los que siguen trabajando en la institución, es porque algunas veces fuera les resultaría difícil conseguir un trabajo igual, sin embargo, existen algunas personas para quienes les sería duro dejar la institución, incluso si quisieran hacerlo.



B. Compromiso de continuidad

Tabla 13

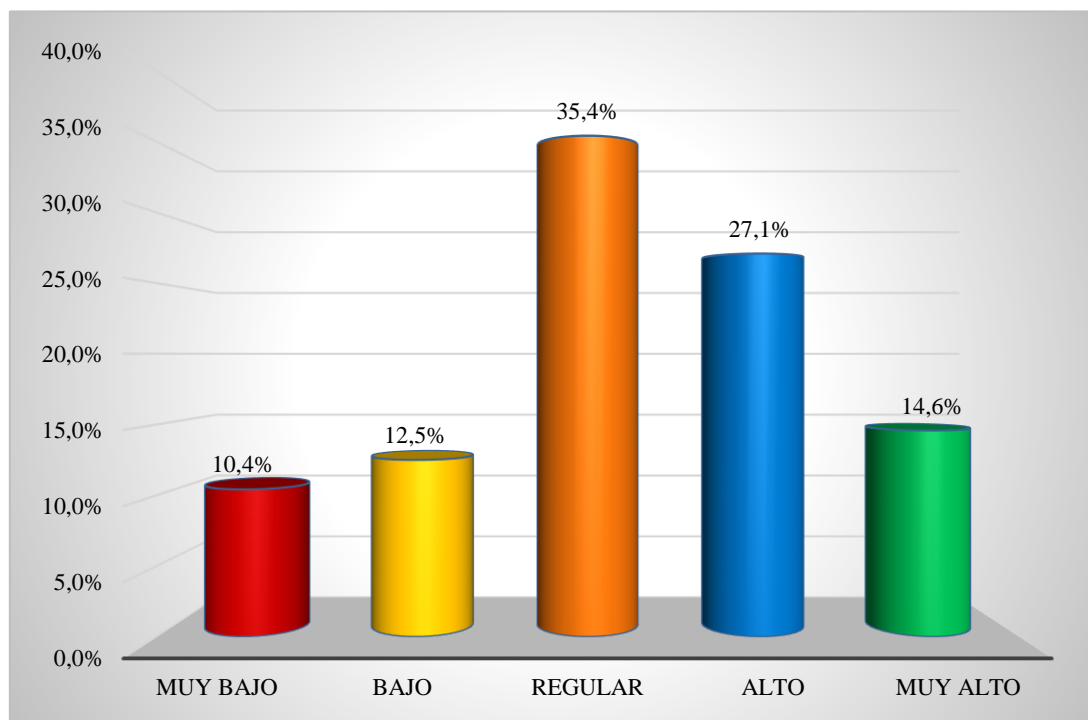
Resumen de la dimensión compromiso de continuidad

Ponderación	<i>f</i>	%
Muy bajo	5	10,4%
Bajo	6	12,5%
Regular	17	35,4%
Alto	13	27,1%
Muy alto	7	14,6%
Total	48	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Compromiso de continuidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- ✓ El 35.4% del personal administrativo encuestados en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba de la provincia de La Convención, ubicaron a la dimensión



compromiso de continuidad en el nivel regular, el 27.1% consideró que el nivel es alto, el 14.6% indicó que es muy alto, para el 12.5% es bajo y solo un 10.4% consideró que es muy bajo, estas cifras indican que para algunos encuestados el tiempo invertido en su puesto de trabajo en la municipalidad no les permite dejarlo, por lo que en ocasiones piensan en permanecer en él; asimismo, algunas personas afirman tener una necesidad de mantener y cuidar sus trabajos en la municipalidad, puesto que la situación laboral está un poco difícil, motivo por el cual siguen trabajando en esta institución, por otro lado, un porcentaje del personal, manifestó que el cambiar de lugar de trabajo, no alteraría mucho sus planes de vida, señalando que tendrían algunas opciones de conseguir otro trabajo similar, por lo que en ocasiones considerarán la posibilidad de dejar esta institución.

C. Comparación promedio de los indicadores del compromiso de continuidad

Tabla 14

Comparación promedio de los indicadores del compromiso de continuidad

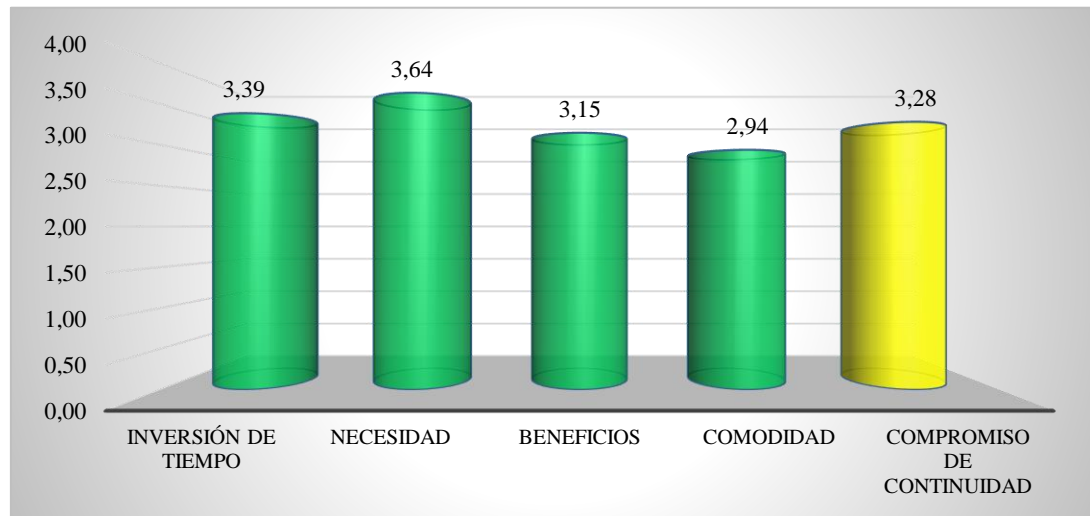
Indicadores	Valor	Escala de medición
Inversión de tiempo	3,39	Regular
Necesidad	3,64	Alto
Beneficios	3,15	Regular
Comodidad	2,94	Regular
Compromiso de continuidad	3,28	Regular

Fuente: Elaboración propia



Figura 7

Comparación promedio de los indicadores del compromiso de continuidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- ✓ De acuerdo a la comparación promedio de los indicadores de la dimensión compromiso de continuidad, se observa al indicador inversión de tiempo con un promedio de 3.39, que dentro de la escala de medición refleja un nivel regular, cabe decir que, las personas encuestadas admiten que el tiempo que han invertido en la municipalidad, ha creado lazos muy fuertes por los cuales no pueden dejar su trabajo pensando permanecer en este; en cuanto a la necesidad, muestra un promedio de 3.64, cuyo nivel es alto, lo que indica que el personal manifiesta tener una fuerte necesidad de mantener su trabajo en la municipalidad debido a la difícil situación laboral; en lo relacionado a los beneficios se presenta con un promedio de 3.15 que de acuerdo a la escala de baremación señala que se desarrolla a un nivel regular, lo que muestra que según el personal existen instituciones que podrían igualar el sueldo que reciben en la municipalidad, por lo que no vería sus planes interrumpidos de dejar la institución; y la comodidad presenta un promedio de 2.94 ubicándose en una escala de medición regular, lo que denota que algunos encuestados manifiestan tener otras opciones de trabajos parecidos, por lo que no siempre les resultaría duro dejar dicha institución; por consiguiente, la dimensión compromiso de continuidad muestra un valor de 3.28 cuya escala de medición es regular.



4.2.3. Resultado de la dimensión compromiso normativo

A. Indicadores de la dimensión compromiso normativo

Tabla 15

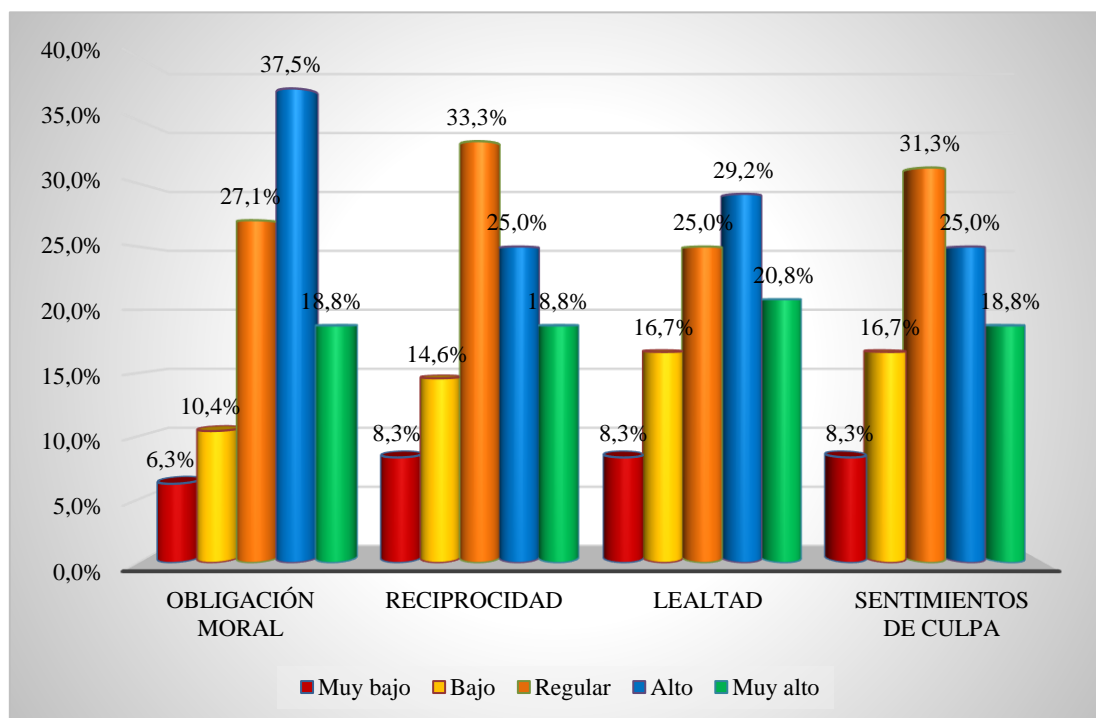
Indicadores de la dimensión compromiso normativo

Compromiso normativo	Obligación moral		Reciprocidad		Lealtad		Sentimientos de culpa	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	Muy bajo	3	6,3%	4	8,3%	4	8,3%	4
Bajo	5	10,4%	7	14,6%	8	16,7%	8	16,7%
Regular	13	27,1%	16	33,3%	12	25,0%	15	31,3%
Alto	18	37,5%	12	25,0%	14	29,2%	12	25,0%
Muy alto	9	18,8%	9	18,8%	10	20,8%	9	18,8%
Total	48	100%	48	100%	48	100%	48	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Indicadores de la dimensión compromiso normativo



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis:

- **Obligación moral:** En cuanto a este indicador, se aprecia que un 37.5% de encuestados lo ubica dentro del nivel alto, el 27.1% lo percibe como regular, un 18.8% lo considera muy alto, para el 10.4% es bajo, mientras que, un 6.3% opina que es muy bajo; de ello se deduce que, según la mayoría del personal encuestado, una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta institución es porque siente la obligación moral de permanecer en ella y por la oportunidad que la institución algunas veces le brindó.
- **Reciprocidad:** Cómo se puede observar el 33.3% de las personas encuestadas ubicaron a este indicador en un nivel medianamente regular, el 25% consideró que el nivel es alto, para el 18.8% éste es muy alto, el 14.6% opina que es bajo y el 8.3% manifiesta que es muy bajo, de estos porcentajes se deduce que algunas personas de la municipalidad manifiesta que no consideran correcto dejar la institución en este momento aunque tuviesen ventajas con ello, pues se generaría cierto sentido de culpabilidad debido a que la institución los ha apoyado mucho.
- **Lealtad:** A este indicador el 29.2% de las personas encuestadas lo ubicaron en el nivel alto, el 25% consideró que el nivel es regular, el 20.8% indicó que es muy alto, el 16.7% señaló que es bajo y para un 8.3% éste es muy bajo, estos resultados permiten apreciar que la mayoría del personal de la municipalidad siente que la institución merece su lealtad y gratitud, por la oportunidad que le brinda, en tal sentido existe un apoyo a las actividades programadas, muy a pesar de no estar de acuerdo con ello, existiendo también personas quienes no comparte dicho punto de vista, pues trabajan solo lo necesario como para cumplir con sus responsabilidades y si con algo no están de acuerdo, simplemente no apoyan.

Sentimientos de culpa: El 31.3% del personal encuestado considera que el indicador sentimientos de culpa se presenta a un nivel regular, el 25% lo ubica en el nivel alto, para el 18.8% éste es muy alto, el 16.7% manifiesta que es bajo, mientras que el 8.3%, opina que es muy bajo, de esta manera se puede afirmar que, gran parte del personal en este momento no abandonaría su puesto de trabajo, pues existe un sentimiento de responsabilidad para con la gente con la que trabaja sobre todo por la confianza depositada en ellos, por lo que piensan que tienen una deuda con la institución.



B. Compromiso normativo

Tabla 16

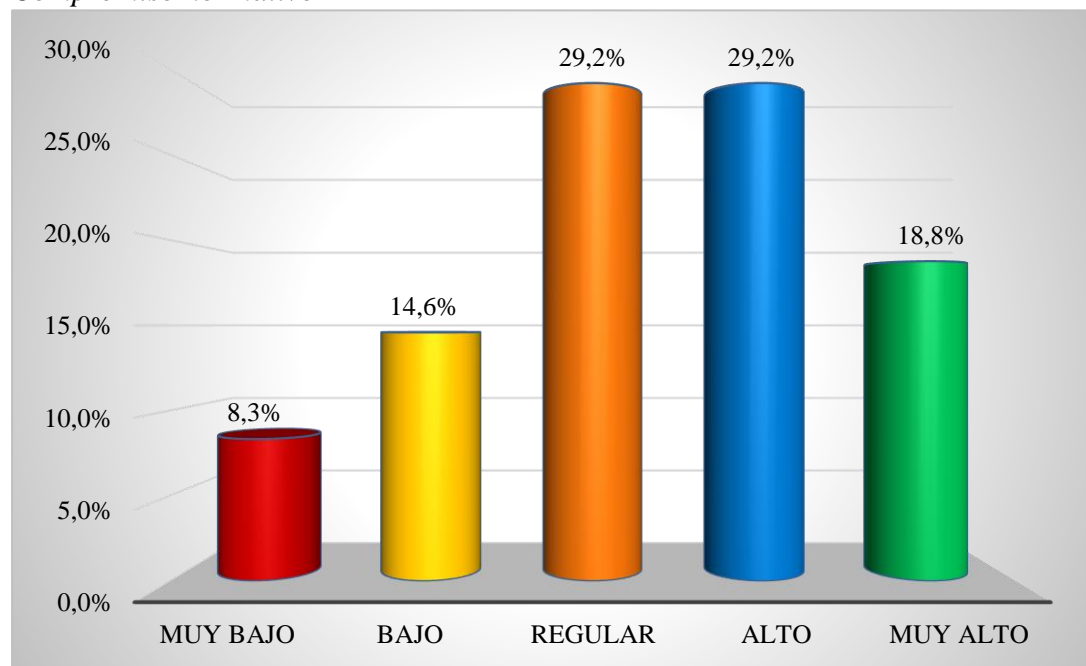
Resumen de la dimensión compromiso normativo

Ponderación	<i>f</i>	%
Muy bajo	4	8,3%
Bajo	7	14,6%
Regular	14	29,2%
Alto	14	29,2%
Muy alto	9	18,8%
Total	48	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Compromiso normativo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- ✓ Como se puede apreciar el 29.2% del personal administrativo encuestados en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba en la provincia de La Convención, manifestaron que la dimensión compromiso normativo se presenta a un nivel



regular, para otro 29.2% es alto, un 18.8% la consideró muy alta; el 14.6% opinó que se encuentra en el nivel bajo, y para el 8.3% ésta es muy baja, es así que, el personal encuestado afirmó que una de las principales razones por las que continua trabajando en la municipalidad es porque siente la obligación moral de permanecer en ella y por la oportunidad laboral que le brindó, existiendo de alguna manera reciprocidad motivo por el cual no dejarían la institución pues se genera un sentimiento de culpa por todo lo que ha recibido de ella, mostrando así su lealtad y gratitud por la oportunidad brindada, junto a ello manifestaron que cuando tienen la oportunidad de apoyar en las actividades programadas lo hacen muy pesar de no estar de acuerdo con alguna de ellas, asimismo, la mayoría considera que no abandonaría la institución, pues tienen compromisos asumidos tanto a con sus superiores como con los subordinados, lo que le genera una obligación con ellos.

C. Comparación promedio de los indicadores del compromiso normativo

Tabla 17

Comparación promedio de los indicadores del compromiso normativo

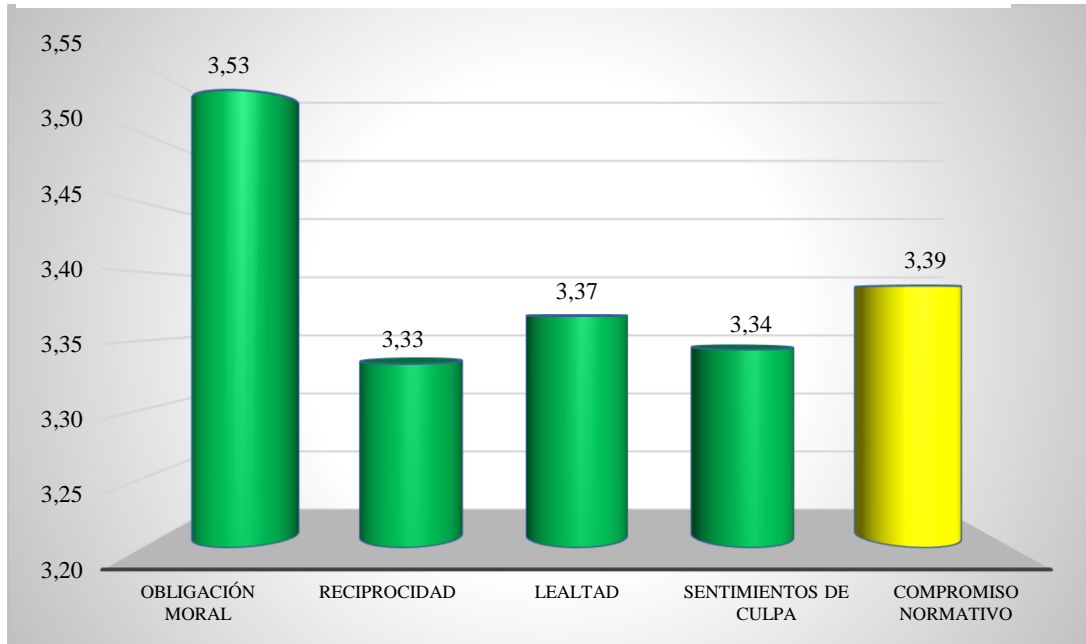
Indicadores	Valor	Escala de medición
Obligación moral	3,53	Alto
Reciprocidad	3,33	Regular
Lealtad	3,37	Regular
Sentimientos de culpa	3,34	Regular
Compromiso normativo	3,39	Regular

Fuente: Elaboración propia



Figura 10

Comparación promedio de los indicadores del compromiso normativo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

✓ Según la comparación promedio de los indicadores del compromiso afectivo, se tiene un promedio de 3.53 y una calificación alta para el indicador obligación moral, situación que muestra que, una de las principales razones por las que el personal continúa trabajando en la municipalidad es porque siente la obligación moral de permanecer en ella; con referencia a la reciprocidad, éste muestra un promedio de 3.33 con una escala regular, cifras que indican que, el personal continúa trabajando en la municipalidad, algunas veces, debido a un sentimiento de reciprocidad por todo lo recibido por ésta; el indicador lealtad presenta un promedio de 3.37, que de acuerdo a la tabla de baremación presenta un nivel regular, lo que denota que, para la mayoría del personal encuestado, la institución merece su lealtad y gratitud, así como apoyo en las actividades programadas; así también, se muestra para el indicador sentimientos de culpa un promedio de 3.34 que indica un nivel regular, reflejando que el personal no abandonaría actualmente la institución por un sentimiento de obligación, o porque le debe mucho a la misma; es así que la dimensión compromiso afectivo obtuvo un promedio de 3.39, lo que indica que el nivel de ésta es regular.



4.3. Resultado respecto al objetivo general

Tabla 18

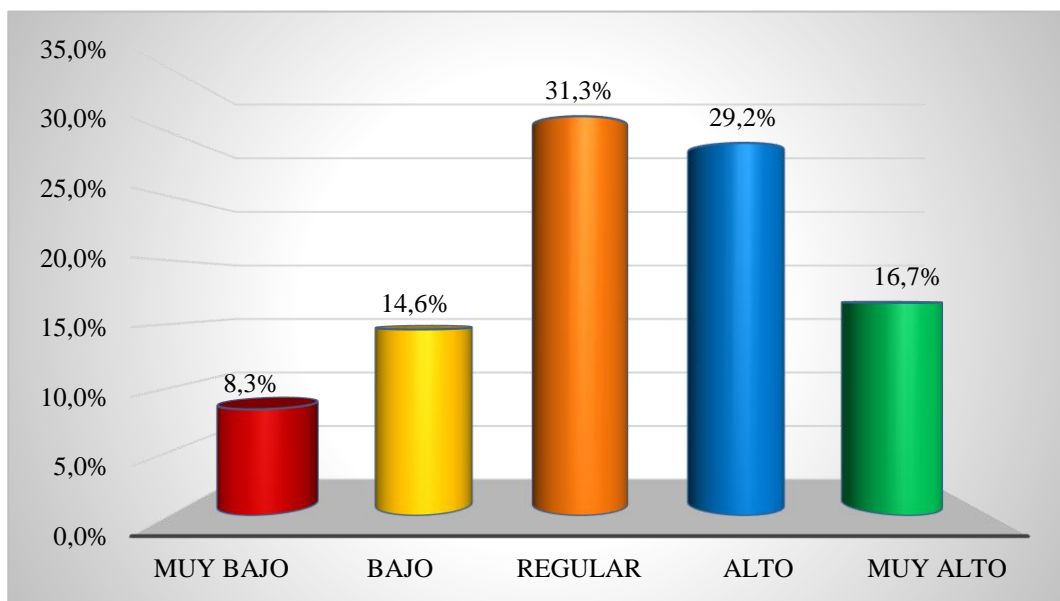
Resumen de la dimensión compromiso organizacional

Ponderación	<i>f</i>	%
Muy bajo	4	8,3%
Bajo	7	14,6%
Regular	15	31,3%
Alto	14	29,2%
Muy alto	8	16,7%
Total	48	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Compromiso organizacional



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- ✓ Como se puede apreciar, el 31.3% del personal encuestado manifestó que la variable compromiso organizacional dentro Municipalidad Distrital de Vilcabamba en la provincia de La Convención, se presenta en un nivel regular, un 29.2% la consideró alta, el 16.7% la ubicó en el nivel muy alto, un 14.6% la consideró baja y para el 8.3% ésta es muy baja, variable analizada por diferentes dimensiones, tales



como el compromiso afectivo, el cual muestra que, el personal tiene con frecuencia una fuerte sensación de pertenencia y familiaridad con la institución, así como compromiso con los objetivos de la misma, la mayoría de las personas se sienten involucrados con los problemas de la institución, algunas veces se esfuerzan más de lo necesario al cumplir sus funciones y ayudando en sus labores a sus compañeros, así también la mayoría afirmó que trabaja en la municipalidad, más por gusto que por necesidad, por lo que piensan seguir laborando en la institución; en lo concerniente al compromiso de continuidad, los encuestados consideran que, el tiempo invertido en la municipalidad no les permite dejar su trabajo, por lo que consideran permanecer en éste, sobre todo debido a la difícil situación laboral, sin embargo, hay personas que consideran que el sueldo y las prestaciones que les brindan podrían ser igualadas por otras instituciones y si decidieran dejar este trabajo sus planes no quedarían del todo interrumpidos; en cuanto al compromiso normativo, el personal encuestado asevera que, una de las principales razones por las que continúa trabajando en esta institución es por la oportunidad que se le brindó de laborar en ella, lo que ha generado un sentimiento de obligación moral y culpabilidad si dejase este trabajo considerando lo que éste le ha brindado, mostrando así su lealtad, gratitud, y disposición a apoyar con las actividades programadas.

4.3.1. Comparación promedio de las dimensiones del compromiso organizacional

Tabla 19

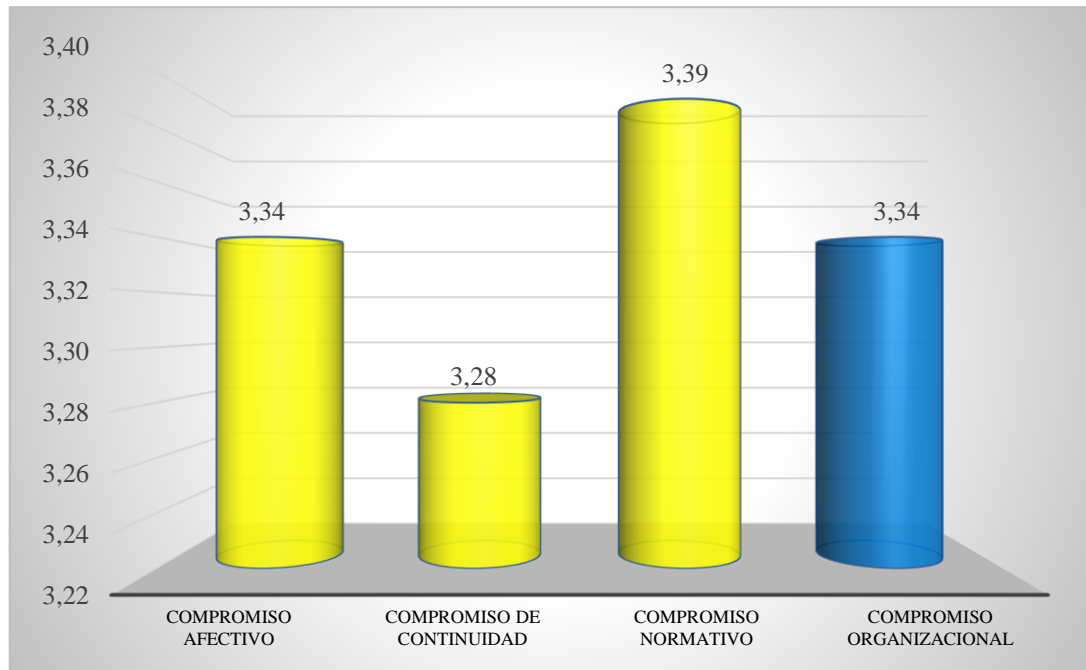
Comparación promedio de las dimensiones del compromiso organizacional

Dimensiones	Valor	Escala de medición
Compromiso afectivo	3,34	Regular
Compromiso de continuidad	3,28	Regular
Compromiso normativo	3,39	Regular
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	3,34	Regular

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Comparación promedio de los indicadores del compromiso organizacional



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

- ✓ Según la escala de baremación, se tiene un promedio de 3.34 y una calificación regular para la dimensión compromiso afectivo, situación que muestra que, el personal acostumbra sentirse identificado e involucrado con la institución, algunas veces se esfuerza más de lo necesario en el cumplimiento de sus funciones y que ocasionalmente se siente satisfecho con su trabajo en la municipalidad, en cuanto al compromiso de continuidad presenta un promedio de 3.28 que de acuerdo a la tabla de baremación presenta un nivel regular, lo que denota que según el personal de la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, el tiempo dedicado a la institución, no le permite dejar su trabajo, junto a ello existe la necesidad de mantener su trabajo actual por la difícil situación laboral; el compromiso normativo muestra un promedio de 3.39 con una escala regular, cifras que indican que para los encuestados existe una obligación moral de reciprocidad, así como un alto sentimiento de lealtad y un relativo sentimiento de culpa para con la municipalidad, motivos que los empujan a seguir laborando en esta institución; es así que la variable compromiso organizacional obtuvo un promedio de 3.34, lo que indica que el nivel de ésta es regular.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

De acuerdo al objetivo planteado el cual indica describir el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención – 2021 se evidencio que el compromiso organizacional dentro de la municipalidad se desarrolla a un nivel regular presentando un promedio de 3,34.

Según la escala de baremación, se tiene un promedio de 3.34 y una calificación regular para la dimensión compromiso afectivo, situación que muestra que, el personal acostumbra sentirse identificado e involucrado con la institución, esforzándose en ocasiones más de lo necesario en el cumplimiento de sus funciones, sintiéndose satisfecho con su trabajo en la municipalidad, y pensando en seguir laborando en esta institución; en cuanto a la dimensión compromiso de continuidad presenta un promedio de 3.28, que de acuerdo a la tabla de baremación presenta un nivel regular, lo que denota que según la mayor parte del personal de la institución no piensa dejar el trabajo por el tiempo dedicado a la misma, junto a ello porque piensan que hay una difícil situación laboral; muy a pesar de considerar que existen otros espacios laborales con similares beneficios pero, que no necesariamente serían contratados de manera segura, con referencia al compromiso normativo éste muestra un promedio de 3.39 con una escala regular, cifras que indican que para los encuestados existe una obligación moral de reciprocidad, así como un alto sentimiento de lealtad para con la municipalidad, motivos que los empujan a seguir laborando en esta institución.

5.2. Limitaciones del estudio

Se han constituido en limitantes para el desarrollo de la presente investigación principalmente las medidas de distanciamiento y restricciones establecidas por el estado a causa de la pandemia COVID-19, hecho que dilató el desarrollo de la presente investigación, principalmente en la etapa de recolección de datos, debido a que el personal administrativo asistida a laborar en horarios y fechas que no permitieron una fluidez adecuada para poder aplicar el instrumento, asimismo, fue un elemento restrictivo el cierre de bibliotecas públicas para la obtención de información.



5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación

A efectos de realizar un análisis comparativo a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, frente a las teorías y antecedentes consideradas, se observa en un primer momento la importancia de considerar al compromiso organizacional como un elemento fundamental que fortalezca la relación entre la organización y sus trabajadores, es por ello que el concepto que plantea Rubió (2016) manifiesta claramente que el compromiso organizacional es: El grado de identificación psicológica entre el trabajador con su empresa, es la creencia en las metas y los valores de la organización, su aceptación, la voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, el deseo de seguir siendo miembro de la misma (pág. 39), buscando una estricta relación entre el planteamiento científico de Rubió, y lo que ocurre en cuanto al compromiso organizacional en la municipalidad, al presentar este un nivel regular, resulta necesario que dicha institución mejore y busque fortalecer elementos como el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo en todo su personal administrativo, a efectos de que con ello se pueda elevar y mejorar el nivel del compromiso organizacional y orientar el mismo en función a lo establecido por la teoría científica utilizada en la presente investigación para tal fin.

Por otro lado, al comparar y discutir los resultados obtenidos frente a los antecedentes considerados como elementos de referencia de la variable en otros contextos, se tiene la investigación desarrollada por Romero (2017) titulada: “Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales”, quien en términos generales concluye que: “Se puede evidenciar que las dos actividades escogidas como prioridades en la vida de los funcionarios son la familia y el trabajo”, de ello se observa de manera muy evidente que si la municipalidad tiene el propósito de mejorar el compromiso organizacional de su personal administrativo, deberá de considerar además de las dimensiones afectivas, de continuidad y normativas, un análisis detallado de la realidad familiar de sus trabajadores y los posibles efectos que dicha realidad generen en su trabajo y su consecuente compromiso organizacional, dicha labor será de mucha importancia y ayudará a mejorar el rendimiento y compromiso de sus trabajadores con el consecuente beneficio de la sociedad que acude a dicha institución.



Por otro lado, Vergara (2018) en la tesis titulada: “Compromiso Organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca ENACO – Sucursal Quillabamba – La Convención - Cusco – 2018”, concluye que “en cuanto a la variable compromiso organizacional en la Empresa Nacional de la Coca ENACO sucursal Quillabamba Cusco, se puede concluir que el compromiso es medio o regular teniendo un promedio de 2.83, se observa que los colaboradores están regularmente comprometidos en cuanto a los indicadores emociones, lealtad, orgullo y satisfacción laboral, esto evidencia según los resultados que los colaboradores no se encuentran comprometidos”, se puede observar una clara similitud en los resultados obtenidos, en la presente investigación, frente a los del antecedente del análisis, existiendo en ambas instituciones niveles regulares en factores como lealtad, satisfacción, orgullo emociones entre otros, evidenciándose que en ambas los colaboradores no se encuentran debidamente comprometidos, en tal sentido, será importante que la municipalidad revise las recomendaciones propuestas en dicha investigación a efectos de tener elementos de referencia con los cuales pueda implementar estrategias que le permitan fortalecer y mejorar el compromiso organizacional de su personal.

5.4. Implicancias del estudio

Con el desarrollo de la presente investigación, se ha buscado proponer un elemento de referencia y análisis que sea de utilidad a la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, a fin de que la misma, pueda considerar y mejorar el nivel del compromiso organizacional de su personal, beneficiando con ello a la institución, su personal, la sociedad en general usuaria de los servicios, todo ello a partir de una correcta y adecuada mejora en la cultura organizacional de su personal.



CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación se tienen las siguientes conclusiones:

Primera: Se concluye que el compromiso organizacional se presenta con un promedio de 3,34 lo que indica que el nivel es regular, lo que muestra que en la municipalidad algunas personas se mantienen en la institución más por necesidad que por identificación, estando siempre a la espera de una mejor posibilidad laboral para poder retirarse, situación que hace que ciertas personas no se den de lleno al trabajo que realizan, perjudicando así el trabajo conjunto que deben de cumplir.

Segunda: La dimensión del compromiso afectivo con un promedio de 3,34 indica que el nivel es regular, es así que, la mayoría de las personas encuestadas, manifestaron tener una fuerte sensación de pertenencia y familiaridad hacia la municipalidad, por lo que muestran empeño en el cumplimiento de sus funciones en pro de los objetivos de dicha institución manifestando que esta tiene mucho significado para ellos, lo que hace que en ocasiones asuman los problemas de la municipalidad como propios, por lo que en ocasiones dan más de lo necesario por cumplir sus funciones y ayudar a sus compañeros en sus labores, asimismo, admitieron que suelen disfrutar hablando de su institución con personas ajenas a ella, siendo para algunas personas un gusto pasar el resto de su vida laboral en la municipalidad.

Tercera: El compromiso de continuidad con un promedio de 3,28 refleja un nivel regular, resultado que indica que para los encuestados el tiempo invertido en su puesto de trabajo en la municipalidad, es una limitante para renunciar a ella, junto a ello, muchas personas tienen la necesidad de mantener y cuidar su trabajo, puesto que la situación laboral es un poco difícil, muy a pesar de existir otros espacios laborales con los que lograrían mejores beneficios, pero el ingreso en esos espacios no es seguro, sin embargo, no a todo el personal considera que sus planes se verían interrumpidos si decidieran dejar la institución.

Cuarta: Finalmente, el compromiso normativo con un promedio de 3,39 también refleja un nivel regular, resultado que indica que el personal encuestado, afirmó que una de las razones principales por las que permanece trabajando en la municipalidad es porque siente una obligación moral de continuar en ella por la oportunidad laboral que le brindó cuando lo solicitó, asimismo, algunas personas se sienten agradecidas para con la institución, manifestando que se sentirían culpables de abandonarla, sobre todo porque dejarían los



proyecto a medio realizar y faltarían con el compromiso asumido tanto con sus superiores como con sus subordinados.



RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Vilcabamba que, con el fin de mejorar el nivel regular en el compromiso del personal, se establezcan políticas institucionales, estrategias y acciones que permitan elevar los niveles de identificación en su personal, considerando para ello mejoras en las condiciones laborales -no necesariamente salariales- a efectos de que las personas eleven su nivel de identificación y dedicación a la actividad que realizan.

Segunda: Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Vilcabamba que, mediante la Unidad de Recursos Humanos se establezcan políticas y estrategias que mejoren el nivel de compromiso afectivo con acciones que fomenten una mayor identificación, involucramiento, ciudadanía organizacional y la satisfacción de los trabajadores, para lo cual deberá desarrollarse talleres dinámicos de manera trimestral orientados a tal fin.

Tercera: Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Vilcabamba que, mediante la Unidad de Recursos Humanos que se pueda mejorar el compromiso de continuidad del personal implementando para ello estrategias y actividades que ayuden a generar mejoras en la comodidad, beneficios para el personal administrativo, asimismo se preste especial atención a las necesidades y la inversión de tiempo que realiza dicho personal en su espacio laboral, dichas acciones deberán estar monitoreadas permanentemente y con instrumentos de recojo de datos establecidos por el área de personal, a efectos de tener información de primera línea que permita una adecuada toma de decisiones.

Cuarta: Finalmente, se recomienda a la Municipalidad Distrital de Vilcabamba que, mediante la Unidad de Recursos Humanos y con el fin de mejorar el nivel regular que presenta el compromiso normativo se realicen charlas en coordinación con el área legal de la institución a fin de que el personal entienda, conozca y maneje la importancia que tiene brindar su retribución moral, lealtad así como reciprocidad para con la institución, comprometiendo también a la institución a retribuir de manera recíproca dicho compromiso a su personal administrativo.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alhuay, M. (2019). Evaluación del Compromiso Organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019. *Tesis de grado*. Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/518/Mishel_Stefany_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arcos, M. (2017). La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones. *Tesis de maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Atoche, A., Quispe, M., & Huaman, E. (2022). Factores de riesgo psicosocial y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de construcción de Lima Metropolitana, 2021. *Revista Científica Diligentis*, 5(1), 40-53. Obtenido de <https://autonmadeica.edu.pe/wp-content/uploads/2022/09/REVISTA-DILIGENTIA1-comprimido.pdf>
- Ayala, C., & Bustamante, A. (2019). Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa. *Tesis de pregrado*. Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2552/Crhistian%20Ayala_Alvaro%20Bustamante_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ayala, C., & Bustamante, A. (2019). Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2552/Crhistian%20Ayala_Alvaro%20Bustamante_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Candela, A. (2022). Compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industrias alimentarias. *Revista Científica Diligentia*, 5(1), 65-73. Obtenido de <https://autonmadeica.edu.pe/wp-content/uploads/2022/09/REVISTA-DILIGENTIA1-comprimido.pdf>



- Candela, V. (2019). Compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industrias alimentarias, Arequipa, 2018. *Tesis de maestría*. Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5148/CANDELA_QA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caravantes, G. (2019). Desarrollo a escala humana: el caso de dos barrios vulnerables de la Comunitat Valenciana. *Trabajo Social Global*, 9(17), 157-182. Obtenido de <https://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/9110/pdf>
- Carhuancho, M., Nolzco, A., Sicheri, L., Guerrero, A., & Casana, M. (2019). *Metodología para la investigación holística* (Primera ed.). UIDE.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Décima ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano* (Quinta ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Choi, D., In, O., & Colbert, A. (2017). Understanding Organizational Commitment: A Meta-analytic Examination of the Roles of the Five-Factor Model of Personality and Culture Choi. *The SAGE Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*. doi:<https://doi.org/10.4135/9781483386874.n283>
- Deza, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacocha - Castrovirreyna, Huancavelica. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/298459ff-54ee-4640-8d1a-3ca561df02ba/content>
- Duve, A. (2019). Alfa de Cronbach. *Análisis de la consistencia o confiabilidad de un instrumento*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=nIZgDnVQEW>
- Espinoza, K., & Lligua, R. (2020). Compromiso organizacional entre personal nombrado y contratado en la sede central del Gobierno Regional de Pasco 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de chrome-



extension://efaidnbmnnnibpcajpcglefindmkaj/http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1893/1/T026_72626175_T.pdf

Fernández, Á. (2017). El compromiso organizacional. *Tesis de pregrado*. Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/28460/TFG-O%201123.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, A. (2018). Estrés y Compromiso Académico en estudiantes de una universidad privada de Lima. *Tesis de pregrado*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625153/Fern%C3%A1ndez_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuentes, D., Toscano, E., Malvaceda, E., Díaz, L., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

Fuentes, K. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19480/Fuentes_TKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuster, F., & Baños, J. (2021). Análisis Bayesiano del compromiso académico en estudiantes de psicología: diferencias según sexo y edad. *Revista de Investigación en Psicología*, 24(1), 5-18. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/20210/16760>

Gamarra, J. (2019). Compromiso organizacional de los colaboradores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Sociedad Anónima - Agencia Quillabamba, 2019. *Tesis de pregrado*. Universidad Andina del Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4123/Juan_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, F. (2022). Gestión administrativa y compromiso organizacional de los colaboradores en una municipalidad provincial de Lambayeque. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78455/Garc%c3%ada_AFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- García, P. (2020). El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización. *Tesis de doctorado*. Universidad de Navarra. Obtenido de chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/60691/1/Tesis_GarciaTamariz20.pdf
- Gastelu, E., & Arce, P. (2021). Compromiso organizacional y contrato psicológico en el personal de ventas de una organización distribuidora de productos de belleza. *Ajayu*, 19(1). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612021000100002
- Hernández, H. (2020). Valores y Compromiso Organizacional de Personal Empleado en la ciudad de Durango. *Trascender*(13), 17-33. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v5n13/2448-6388-tracender-13-17.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera, R., & Álvarez, W. (2019). El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador. *Mapa: Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 3(16), 89-107. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4869/1/Herrera%20Zumba%20Rosa%20Alexandra.pdf>
- International Labour Organization - ILOSTAT . (2022). *Formas de trabajo: Una visión general de las nuevas normas estadísticas*. Obtenido de <https://ilostat.ilo.org/es/resources/concepts-and-definitions/forms-of-work/>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing* (Decimotercera ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Littlewood, H. (2019). La paradoja del Compromiso. *Investigación Administrativa*, 49(126).
- López, N., & Dondero, P. (2019). Estrategias para aumentar el compromiso organizacional en el área de ventas de una empresa de la industria cosmética y cuidado personal. *Innova Research Journal*, 4(3), 184-192. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- Municipalidad de Vilcabamba. (2019). *Municipalidad Distrital de Vilcabamba*. Obtenido de <https://www.munivilcabamba.gob.pe/portal/>



- Nachreiner, F. (2019). Ergonomía y normalización. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Sumario+del+Volumen+I/18ea3013-6f64-4997-88a1-0aadd719faac>
- Neyra, M., Aliaga, K., Burgos, V., & Álvarez, V. D. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional “CO” en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020. *Revista Científica Valor agregado*, 7(1). Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1412
- Ortiz, K. J. (2018). Limitación de beneficios sociales y acceso a la seguridad social en la creación de puestos de trabajo en el desarrollo de actividades comerciales por empresarios informales en la ciudad de Juliaca - 2017. *Tesis de maestría*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1544/T036_47313420.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Oseda, D., Ramos, M., Cirilo, O., Manrique, R., & Zevallos, L. (2018). Compromiso organizacional y actitud al cambio del personal que labora en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. *Apuntes de Ciencia y Sociedad*, 8(1). Obtenido de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/560/541>
- Paredes, C., & Turpo, Y. (2018). Relación entre la identificación laboral y la rotación de personal en trabajadores de un supermercado de Arequipa. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7191/PSpamacn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes, M. (2018). Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de Trade marketing del distrito de san Borja, 2017. *Tesis de pregrado*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <https://docplayer.es/148269798-Universidad-inca-garcilaso-de-la-vega-facultad-de-psicologia-y-trabajo-social.html>
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>



- Puma, M., & Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), 45-53. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Quiroz, S. (2019). Motivación laboral y engagement del personal de la Policía Nacional del Perú, Cajabamba 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6578/Quiroz%20Espinoza%2c%20Segundo%20Pedro_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, C., Figueroa, R., Bordonave, J., & Ponte, E. (2022). Endomarketing para desarrollar compromiso organizacional del personal administrativo del organismo de formalización de la propiedad informal, Chimbote – 2021. *Ciencia Latina - Revista Multidisciplinar*, 6(1), 1039 - 1052. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1560
- Ramos, J. (2019). Compromiso Organizacional de los trabajadores de una institución pública de la ciudad del Cusco, 2019. *Tesis de pregrado*. Universidad Andina del Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3171/Janeth_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Décimo tercera ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Decimoséptima ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rodríguez, M., & Sánchez, N. (2020). Personalidad y compromiso laboral en los empleados del Consorcio de Seguridad y Vigilancia Security Covigser Cajamarca - 2020. *Tesis de pregrado*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1449/Tesis%20Personalidad%20y%20compromiso%20organizacional%2C%20Rodriguez%20y%20Sanchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, P. (2017). Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales. *Tesis de maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5568/1/T2254-MDTH-Romero-Compromiso.pdf>



- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones* (Primera ed.). Octaedro. Obtenido de <https://docplayer.es/37121935-Tomas-rubio-recursos-humanos-direccion-y-gestion-de-personas-en-las-organizaciones.html>
- Saenz, P. (2021). Compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58083/Saenz_NPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salvador, J. (2020). Compromiso organizacional y riesgos psicosociales del sector marítimo portuario ecuatoriano. *Tesis de doctorado*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11857/Salvador_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tello, L. (2018). Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua. *Tesis de maestría*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf>
- Torrellas, C., & Fernández, J. (2018). Mercadeo interno como estrategia de productividad en la industria farmacéutica en el Municipio Maracaibo. *Urbe*. Obtenido de <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/1442/1393>
- Torres, D., Melo, J., & Gallardo, N. (2019). El valor de los beneficios sociales hacia la satisfacción laboral: Clínicas de Villavicencio, Colombia. *Vinculatégica*, 1252-1266. Obtenido de http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.40.pdf
- Vergara, E. (2018). Compromiso Organizacional del personal en la Empresa Nacional de la Coca Enaco – Sucursal Quillabamba – La Convención - Cusco – 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Andina del Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2153/Ernesto_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Weihrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administración: Una perspectiva global, empresarial y de innovación* (Decimoquinta ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.



ANEXOS



Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILCABAMBA, LA CONVENCIÓN - 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
Compromiso organizacional: Es el grado de identificación psicológica entre el trabajador con su empresa, es la creencia en las metas y los valores de la organización, su aceptación, la voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, el deseo de seguir siendo miembro de la misma. (Rubió, 2016, pág. 39)	Compromiso afectivo: Se refiere a la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente. (Rubió, 2016, pág. 40)	<ul style="list-style-type: none">• Identificación con la organización• Involucramiento• Ciudadanía organizacional• Satisfacción
	Compromiso de continuidad: Es la consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo. (Rubió, 2016, pág. 40)	<ul style="list-style-type: none">• Inversión de tiempo• Necesidad• Beneficios• Comodidad
	Compromiso normativo: O deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.) (Rubió, 2016, pág. 40)	<ul style="list-style-type: none">• Obligación moral• Reciprocidad• Lealtad• Sentimiento de culpa



Anexo 02: Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Problema general	Objetivo general	Variable de estudio	Diseño	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos
¿Cómo es el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021?	Describir el compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021.	Compromiso organizacional	Alcance: Descriptiva Diseño: No experimental - transversal	Población 48 personas que laboran en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Vilcabamba	Técnicas: • Encuesta Instrumentos: • Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones			
• ¿Cómo es el compromiso afectivo del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021?	• Describir el compromiso afectivo del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021.	• Compromiso afectivo • Compromiso de continuidad • Compromiso normativo	Enfoque: Cuantitativa		
• ¿Cómo es el compromiso de continuidad del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021?	• Describir el compromiso de continuidad del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021.				
• ¿Cómo es el compromiso normativo del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021?	• Describir el compromiso normativo del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021.				



Anexo 03: Matriz del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Peso	N ^a de ítems	Criterios de evaluación
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Identificación con la organización	1. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a la institución. 2. Me siento como parte de una familia en esta institución. 3. Siento una fuerte sensación de alcanzar los objetivos propuestos por la municipalidad.	35.71%	10	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Involucramiento	4. Esta institución tiene un gran significado para mí. 5. Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.			
		Ciudadanía organizacional	6. Me esfuerzo más de lo necesario en el cumplimiento de mis funciones. 7. Ayudo a mis compañeros a que terminen su trabajo incluso fuera del horario laboral.			
		Satisfacción	8. Actualmente trabajo en la Municipalidad más por gusto que por necesidad. 9. Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella. 10. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la Municipalidad de Vilcabamba.			
			Inversión de tiempo			
	Compromiso de continuidad	Necesidad	13. Tengo una fuerte necesidad de mantener mi trabajo en la municipalidad. 14. Siento que la situación laboral es difícil, por lo que necesito cuidar de mi trabajo.	32.14%	9	
		Beneficios	15. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.			



Variables	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Peso	Nº de ítems	Criterios de evaluación
Compromiso normativo	Comodidad		16. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución.	32.14%	9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			17. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.			
			18. Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.			
	Obligación moral		19. Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.			
			20. Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.			
			21. Sigo laborando en la municipalidad por la oportunidad que la institución siempre me brinda.			
	Reciprocidad		22. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi institución.			
			23. Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.			
			24. La institución donde trabajo merece mi lealtad.			
Lealtad		25. Siento una fuerte sensación de gratitud hacia la institución.				
		26. Apoyo en las actividades programadas, aunque no esté de acuerdo con ello.				
		27. Ahora mismo no abandonaré mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.				
Sentimientos de culpa		28. Creo que le debo mucho a esta institución.				
	TOTAL			100%	28	

*Los ítems fueron recopilados de los instrumentos validados por Neyra et al.(2020)



Anexo 04: Instrumento

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de
Vilcabamba

A continuación, se presentan una serie de ítems, lea cuidadosamente cada uno y seleccione la alternativa con la que usted esté de acuerdo, marcando con una "X", las alternativas son las siguientes:

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

Ítems/reactivo	1	2	3	4	5
1. Tengo una fuerte sensación de pertenecer a la institución.					
2. Me siento como parte de una familia en esta institución.					
3. Siento una fuerte sensación de alcanzar los objetivos propuestos por la municipalidad.					
4. Esta institución tiene un gran significado para mí.					
5. Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas.					
6. Me esfuerzo más de lo necesario en el cumplimiento de mis funciones.					
7. Ayudo a mis compañeros a que terminen su trabajo incluso fuera del horario laboral.					
8. Actualmente trabajo en la Municipalidad más por gusto que por necesidad.					
9. Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.					
10. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la Municipalidad de Vilcabamba.					
11. El tiempo que he invertido en la municipalidad, no me permite dejar mi trabajo.					
12. He dedicado mucho tiempo a manejar adecuadamente mis funciones en mi puesto de trabajo, por lo que pienso permanecer en el.					
13. Tengo una fuerte necesidad de mantener mi trabajo en la municipalidad.					
14. Siento que la situación laboral es difícil, por lo que necesito cuidar de mi trabajo.					



Ítems/reactivo	1	2	3	4	5
15.Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
16.Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución.					
17.Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
18.Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi institución, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
19.Ahora mismo sería duro para mí dejar la institución donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
20.Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
21.Sigo laborando en la municipalidad por la oportunidad que la institución siempre me brindo.					
22.Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi institución.					
23.Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución considerando todo lo que me ha dado.					
24.La institución donde trabajo merece mi lealtad.					
25.Siento una fuerte sensación de gratitud hacia la institución.					
26.Apoyo en las actividades programadas, aunque no esté de acuerdo con ello.					
27.Ahora mismo no abandonaré mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
28.Creo que le debo mucho a esta institución					

Gracias por su colaboración



Anexo 05: Procedimiento de la Baremación

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

Escala de medida	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	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 del compromiso organizacional
1,00 – 1,80	Muy bajo
1,81 – 2,60	Bajo
2,61 – 3,40	Regular
3,41 – 4,20	Alto
4,21 – 5,00	Muy alto