



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Estudio de caso del compromiso organizacional en una
institución pública de Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Castañeda Cortez, Segundo Juan (orcid.org/0000-0001-9318-8484)

ASESORES:

Dr. Perez Perez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

Mgr. Quiñones Castillo, Karlo Ginno (orcid.org/0000-0002-2760-6294)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mi esposa, Amelia, quien me ha brindado un apoyo incondicional en todo momento, siendo mi constante motivación para completar esta maestría. También deseo reconocer la colaboración y el apoyo de mis compañeros de trabajo de mi centro laboral, quienes han sido parte fundamental en este camino académico.

Agradecimiento

Agradezco sinceramente a Dios por estar siempre a mi lado. También quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi esposa, Amelia, por su comprensión y constante apoyo. No puedo dejar de reconocer la colaboración invaluable de mis compañeros de trabajo, así como la participación de aquellos a quienes entrevisté, quienes hicieron posible la realización de esta investigación.

Eternamente agradecido.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Estudio de caso del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023", cuyo autor es CASTAÑEDA CORTEZ SEGUNDO JUAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL DNI: 07636535 ORCID: 0000-0002-7333-9879	Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 04- 01-2024 08:50:52

Código documento Trilce: TRI - 0697429

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTAÑEDA CORTEZ SEGUNDO JUAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estudio de caso del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CASTAÑEDA CORTEZ SEGUNDO JUAN DNI: 09240658 ORCID: 0000-0001-9318-8484	Firmado electrónicamente por: SCASTANEDACOR el 16-12-2023 09:23:47

Código documento Trilce: INV - 1432612

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iii
Declaratoria de originalidad del autor	iv
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes.....	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimientos.....	16
3.7. Rigor científico.....	16
3.8. Método de análisis de datos	17
3.9. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Enraizamiento y densidad de códigos	18
Tabla 2. Coeficientes concurrentes	21

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Escenario de estudio	15
Figura 2. Nivel de enraizamiento de códigos	19
Figura 3. Nube de palabras	20
Figura 4. Coeficientes de co-ocurrencias	22
Figura 5. Red semántica de co-ocurrencia de los códigos “Reconocimiento por años de servicio con Gratitud”	24
Figura 6. Red semántica de co-ocurrencia de los códigos “Celeridad con apoyo con Mayor motivación”	25
Figura 7. Red semántica de co-ocurrencia de los códigos “Necesidad de trabajo como factor con Estabilidad económica”	25
Figura 8. Red semántica de co-ocurrencia de los códigos “Influencia del liderazgo con Apoyo psicológico y motivador”	27
Figura 9. Red semántica de co-ocurrencia de los códigos “Falta de incentivos con Afecta la motivación”	28
Figura 10. Red semántica de la categoría “Compromiso organizacional”	29

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo de analizar cómo es el compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023. La metodología fue aplicada, de enfoque cualitativo y tuvo un diseño de caso de carácter holístico. Asimismo, la técnica aplicada fue la entrevista conformada por 15 preguntas semi estructuradas relacionadas a la categoría, subcategorías y códigos, la misma que fue administrada a 20 servidores de la Dirección de Operaciones de una institución pública de Lima. Después, con los datos obtenidos se procedió a realizar el análisis mediante el programa ATLAS TI9. Por último, se halló concurrencias entre los códigos “Reconocimiento por años de servicio” con “Gratitud” (0,75); “Celeridad” con “Mayor motivación” (0,59); “Necesidad de trabajo como factor” con “Estabilidad económica” (0,57); “Influencia del liderazgo” con “Apoyo psicológico y motivador” (0,50) y “Falta de incentivos” con “Afecta la motivación” (0,40) confirmando lo formulado por las 5 subcategorías. En conclusión, se cumplió con el objetivo general del estudio.

Palabras clave: Compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

Abstract

The objective of this research was to analyze organizational commitment in a public institution in Lima, 2023. The methodology was basic, qualitative in approach and had a holistic case design. Likewise, the technique applied was the interview made up of 15 semi-structured questions related to the category, subcategories and codes, which was administered to 20 employees of the Operations Department of a public institution in Lima. The data obtained were then analyzed using the ATLAS TI9 program. Finally, concurrences were found between the codes "Recognition for years of service" with "Gratitude" (0.75); "Speed" with "Greater motivation" (0.59); "Need for work as a factor" with "Economic stability" (0.57); "Influence of leadership" with "Psychological and motivational support" (0.50) and "Lack of incentives" with "Affects motivation" (0.40), confirming what was formulated by the 5 subcategories. In conclusion, the general objective of the study was met.

Keywords: Organizational commitment, affective commitment, continuity commitment, normative commitment, public institution.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el compromiso organizacional (CO) mantiene un foco de interés en las organizaciones públicas y privadas a nivel mundial. La gestión del compromiso organizacional es un desafío para los gerentes y líderes de las instituciones, debido a que es un factor clave para el éxito laboral; puesto que, es la identificación de un colaborador con su centro de trabajo y sus objetivos están en relación con la institución.

A nivel mundial, el Automatic Data Processing Research Institute (2019), reportó que el compromiso laboral es un determinante crucial que afecta significativamente a las organizaciones. En cuanto al impacto negativo, la ausencia de compromiso organizativo se traduce en un daño tangible para las instituciones. Concretamente, por cada disminución en el nivel general de compromiso de los trabajadores, se produce un aumento en la probabilidad de rotación voluntaria del personal. El coste financiero de la rotación de personal puede oscilar la mitad del salario de un colaborador de primera línea y casi 2.5 veces el salario de un supervisor (Hayes et al., 2019).

Asimismo, en el contexto internacional, Gallup (2017) investigó que pocos empleados se encuentran comprometidos con su trabajo. Esto significa que, existe un gran porcentaje de colaboradores insatisfechos, lo que puede generar una conciencia crítica en la productividad y el rendimiento. A su vez, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018) refuerza los resultados hallados al referir que, el empleado centra su satisfacción y compromiso con sus labores en relación a un salario justo, seguridad en el puesto, protección familiar, mejores perspectivas, libre expresión, habilidad para la organización e igualdad de oportunidades.

Por otro lado, en América Latina y el Caribe, el CO también es analizado constantemente. Según un informe realizado por la OIT (2018) el 70% de los empleados no se sienten comprometidos con su trabajo. Además, el mismo estudio señala que el CO está relacionado con la satisfacción y la calidad de vida. En consecuencia, es importante que las organizaciones implementen estrategias para mejorar el CO de los trabajadores.

En el ámbito latinoamericano, se observó una notable reducción de la producción media, con especial énfasis en su correlación con el CO. Este fenómeno puede atribuirse a la limitada disponibilidad de seguros de desempleo

en muchas naciones, así como a la insuficiencia de ahorros personales para compensar la disminución de los salarios devengados. Como consecuencia, la disminución del empleo en el sector formal no solo dio lugar a elevadas tasas de desempleo, sino que también facilitó un desarrollo sustancial del sector informal. En consecuencia, este aumento contribuyó a la proliferación de empleos de baja productividad (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020).

Por otro lado, las múltiples instituciones tanto públicas como privadas atravesaron severas consecuencias por la pandemia generada por la COVID-19. En este sentido, la OIT (2020) estimó 25 millones de empleos perdidos en toda Latinoamérica. Este dato es confirmado por el Banco Interamericano de Desarrollo (2020), organismo que reportó un número significativo de trabajadores despedidos de instituciones formales.

A su vez, en Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019) reportó que, se registraron incidentes y enfermedades por accidentes y sustancias peligrosas en el trabajo, cuyo departamento con mayor porcentaje fue Arequipa seguido de Piura. Lo mencionado da a entender que, aún existe instituciones y/o empresas que continúan sometiendo a sus colaboradores a condiciones laborales inapropiadas y riesgosas para su salud, lo cual, claramente, conduce a una insatisfacción y bajo compromiso organizacional.

Es importante mencionar que, existe una clara escasez de organismos que hayan investigado el compromiso laboral a nivel nacional. Al respecto, para complementar la información, Tendencias Globales de Capital Humano (2015) reportó que, el problema más frecuente en el Perú es el bajo CO, por ello, los ejecutivos se vieron preocupados por dicho problema; puesto que, el CO guarda relación con el rendimiento laboral, cumplimiento de objetivos, productividad y más.

En este contexto, mediante una investigación de Torres et al. (2023) en un municipio del Perú, se identificó que los trabajadores puntuaron un nivel deficiente de compromiso continuo, normativo y afectivo lo cual demuestra que, al no cumplir con asignar todas las normas en la contratación personal, con establecer medidas de seguridad y con evaluar el desempeño de los colaboradores, no será posible alcanzar el CO constante.

Por lo mencionado línea atrás, Anghela et al. (2021) señalan que, el entorno en el que funcionan las empresas hoy en día se caracteriza por la inseguridad y la rotación de personal. Para superar estos retos y obtener una ventaja competitiva, es esencial inspirar en los empleados dedicación, identificación para adoptar los principios y objetivos de la empresa como reflejo de sus propios intereses.

Actualmente, en el Área de Dirección de Operaciones del Despacho Presidencial no se han realizado estudios de caracterización y/o seguimiento del compromiso organizacional, careciendo de información sobre esta variable y sus implicancias en la motivación laboral, desempeño, liderazgo, satisfacción, comunicación, etc. A través de la observación, se ha identificado que los colaboradores manifiestan un malestar sobre la falta de oportunidades de crecimiento laboral y la reducción de actividades recreacionales; tales como los talleres, paseos, dinámicas grupales, etc., que, posiblemente, estén afectando el compromiso organizacional.

Por este motivo, se deriva la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo es el compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023? Asimismo, las preguntas específicas son: a) ¿Cómo es el compromiso afectivo en una institución pública de Lima, 2023?; b) ¿Cómo es el compromiso de continuidad en una institución pública de Lima, 2023?; c) ¿Cómo es el compromiso normativo en una institución pública de Lima, 2023?; d) ¿Cuáles son los alcances del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023? y e) ¿Cuáles son las limitaciones del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023?

En cuanto al objetivo general, se pretende analizar cómo es el compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023 y los objetivos específicos son: a) Analizar cómo es el compromiso afectivo en una institución pública de Lima, 2023; b) Analizar cómo es el compromiso de continuidad en una institución pública de Lima, 2023; c) Analizar cómo es el compromiso normativo en una institución pública de Lima, 2023; d) Analizar cuáles son los alcances del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023 y e) Analizar cuáles son las limitaciones del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023.

De esta forma, el presente estudio consta de justificación teórica, dado que, se analizará cómo es el compromiso organizacional en una población poco investigada, en una institución pública de Lima. Además, estos datos serán recopilados de fuentes primarias actuales y se analizará a profundidad la teoría de Meyes y Allen (1991). A su vez, se justifica de forma teórica porque se determinará un análisis de caso, lo cual es poco estudiado en la comunidad científica, por lo cual, se contribuirá con nuevos datos cualitativos.

Asimismo, se justifica de manera práctica porque radica en la necesidad de mejorar la gestión pública en Lima, dado que el CO puede impactar significativamente en la eficacia y eficiencia de la institución. Por otro lado, la investigación puede proporcionar información valiosa para la toma de decisiones en la gestión de RRHH en instituciones públicas similares de Lima y en otras partes del país. Asimismo, mediante los resultados obtenidos, se podrán elaborar programas para promocionar una correcta gestión pública, con la finalidad de incrementar el CO en sus subcategorías afectivo, de continuidad y normativo de los servidores de dicha entidad.

Por otro lado, se justifica metodológicamente; ya que se basa en el uso de un estudio de caso, que es un método de investigación que permite un análisis detallado y profundo de un fenómeno en su contexto real. El estudio de caso también permite la recolección de datos cualitativos, lo que puede proporcionar una comprensión más completa sobre los elementos que afectan el CO en la institución pública. Además, la entrevista que se aplicará a la muestra de estudio, será validada por expertos en el tema, con el fin de que sea un instrumento objetivo, neutral y que cumpla con su fin. Esto será un alcance para los futuros investigadores que deseen aplicar entrevistas en la misma población. Es importante mencionar que, al ser un estudio de enfoque cualitativo, la presente investigación no posee hipótesis.

Finalmente, la justificación social se basa en la importancia del compromiso organizacional para el bienestar de los colaboradores y la eficacia de la entidad en la que trabajan. Además, la investigación puede contribuir al conocimiento existente sobre el compromiso organizacional en instituciones públicas, lo que puede ser útil para la toma de decisiones en las gestiones administrativas del sector público.

II. MARCO TEÓRICO

Referente a los estudios nacionales, se expone el artículo de Hurtado et al. (2022) quienes elaboraron una investigación con el fin de analizar la incidencia de la gestión municipal en el CO en colaboradores de una municipalidad de Los Olivos. La metodología fue mixta, dado que usaron encuestas y entrevistas para recopilar los datos. Por otro lado, se encontró que, existe influencia entre ambas categorías y el compromiso con más presencia es el afectivo. Además, se garantiza que los trabajadores manifiestan CO aun existiendo sobrecarga laboral y sobretiempo, puesto que, el entorno es cómodo, con un clima laboral óptimo. En conclusión, la gestión municipal contribuye en el CO y sus subcategorías.

Sáenz (2021) desarrolló un estudio de posgrado con la finalidad de identificar cómo es el CO en 8 servidores de la DEMUNA de Chosica. La metodología fue cualitativa, dado que se utilizaron entrevistas semiestructuradas. Por último, los resultados evidenciaron que el compromiso afectivo posee un grado alto a diferencia del compromiso continuo y normativo. En conclusión, el personal está identificado con la municipalidad y manifiesta un importante nivel de familiaridad entre sus compañeros y jefes. Además, identifican que el liderazgo es un factor importante para que estén comprometidos y motivados.

Quispe y Paucar (2020) elaboraron un artículo con la finalidad de estimar la relación entre el CO y la satisfacción laboral. La metodología fue mixta ya que se eligió a 114 docentes de una universidad pública de Perú, para realizarles encuestas y 8 maestros para el análisis cualitativo (entrevistas). Por ende, los resultados reportaron que los docentes no consideran la sobrecarga laboral como un limitante, puesto que, en dicha subcategoría sí se sienten satisfechos y comprometidos; a diferencia de la subcategoría reconocimiento, quienes están disconformes porque no tienen aumentos, bonos ni oportunidades de crecimiento. Además, no poseen materiales ni la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus actividades, causando lentitud y problemas laborales. Por otro lado, manifiestan tener estabilidad laboral por el régimen del Ministerio de Economía y Finanzas; sin embargo, no se encuentran conforme con el sueldo, ya que, es muy bajo comparado con el costo de la canasta familiar.

Camarena (2020) desarrolló una investigación con el objetivo de identificar cómo se manifiesta el CO en las entidades peruanas entre el 2010 a 2020. El estudio tuvo un diseño cualitativo, narrativo y tópico y los resultados hallaron que los colaboradores demostraron un alto nivel de comprensión en el ámbito afectivo relacionado con la empresa. Además, poseen un alto grado de comprensión a nivel moral basándose en el deber del empleado hacia la empresa y, finalmente, un alto nivel de comprensión en el área material basándose en el aspecto económico que manifiesta el trabajador. Por otro lado, el liderazgo influye en la motivación y compromiso de los trabajadores, realizando participaciones continuas y las metas organizacionales.

Huancari (2022) desarrolló una investigación con el fin de estudiar cuáles son los factores que contribuyen al CO de 9 empleados de una institución pública de La Molina. El método fue cualitativo, descriptivo y no experimental, cuya técnica aplicada fue la entrevista. En relación con la subcategoría normativo, los participantes no lo perciben como un compromiso obligatorio debido a su lealtad demostrada a la institución. En cuanto a la subcategoría afectiva, no hay pruebas que confirmen su afiliación a la institución ni su permanencia. Por último, en cuanto a la subcategoría de continuidad, los entrevistados muestran un sentimiento de pertenencia, ya que se muestran reacios a abandonar su empleo actual debido a la estabilidad que les proporciona. Las conclusiones del estudio indican que los principales factores que contribuyen a la infelicidad de los empleados son la escala retributiva y la falta de oportunidades de crecimiento profesional dentro de las organizaciones públicas.

Por otro lado, referente a los antecedentes internacionales, se encontró el estudio de Placeres et al. (2022) quienes elaboraron un artículo con el fin de analizar la literatura respecto a los conceptos, subcategorías e investigaciones entre el CO y la innovación laboral. La metodología fue cualitativa, bibliográfica y documental. Referente a los resultados, se identificó que el CO es un factor que contribuye positivamente en la innovación en las empresas y que el modelo de Allen y Meyer (1990) es altamente usado por su validez de constructo.

Donoso (2020) realizó un estudio con el objetivo de identificar las diferencias en el nivel de CO entre los trabajadores de un municipio chileno. Se aplicó una metodología mixta, entrevistando al director de dicha entidad. Respecto a los resultados, se evidenció que los niveles compromiso normativo y

de continuidad son diferentes, entre alto a débil. En conclusión, en la municipalidad se da pie a oportunidades de mejora; sin embargo, se evidencia la falta de identificación entre los colaboradores y la entidad, pero al tener necesidad de trabajar para poseer solvencia económica, siguen laborando.

Rovayo (2020) elaboró una tesis de maestría cuyo objetivo fue analizar cómo influye el CO en la gestión pública en 190 servidores públicos de un ministerio de Ecuador. Por otro lado, la metodología fue de campo, bibliográfica-documental y descriptiva, por lo cual tuvo un enfoque mixto. En cuanto a los resultados, se identificó que el personal sugiere mayor reconocimiento hacia ellos por parte de la entidad, donde los talleres, reuniones de confraternidad o actividades recreacionales influirían en su relación con la empresa. Además, los colaboradores manifiestan tener limitaciones, trabas y obstáculos por diversos recursos que no brindan en la entidad. Asimismo, refieren trabajar por necesidad de una economía estable para su familia.

Hernández et al. (2018) elaboraron un artículo cuya finalidad fue estimar los factores relacionados con el CO en trabajadores de instituciones públicas de México. La metodología fue mixta y se encontró que, la subcategoría identidad fue muy característica de los trabajadores, esto quiere decir que, se manifiestan orgullosos de laborar en su institución. Asimismo, en cuanto a la motivación, la media fue baja, por lo que se puede inferir que en la institución no existe un líder que motive o sugieran proyectos con actividades relacionadas a su área.

Hernández y López (2018) elaboraron un artículo cuyo objetivo fue analizar la influencia del CO en la productividad de los trabajadores colombianos. La metodología fue mixta con diseño descriptivo. Respecto a los resultados, se identificó que el CO no influye en la productividad de la muestra. La posible explicación de este fenómeno reside en los factores externos como la estabilidad económica familiar influyen en la productividad de un empleado, así como en las técnicas utilizadas tanto por el individuo como por la organización para mejorar la productividad.

El campo de la gestión pública tiene una relevancia contemporánea significativa debido a su influencia directa en el bienestar y desarrollo de la comunidad en general. El CO desempeña un papel crucial en la eficacia de las instituciones públicas, ya que se refiere al nivel de compromiso y lealtad que muestran los empleados hacia sus respectivas organizaciones cuyo

estancamiento de los profesionales del sector público, ha provocado que no mantengan un CO acorde a las demandas y necesidades de la institución (Charman y Bennett, 2022). En este estudio de caso se analizará el CO en una institución pública de Lima en el año 2023.

En este sentido, se ha observado un creciente interés en la gestión pública a nivel internacional, regional y nacional, lo que demuestra la importancia de este tema en la actualidad. Por ello, a continuación, se mencionan los fundamentos teóricos de la categoría CO y subcategorías compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Existen diversos autores que conceptualizan el CO, por ejemplo, Allens (2015) menciona que es una habilidad que poseen los empleados, por la que el individuo adopta los valores y normas de la empresa en la que trabaja, demostrando así su lealtad para resolver los retos (Allens, 2015).

Para Meyer y Allen (1993), es un estado psicológico que implica la congruencia entre un individuo y su organización empleadora, y tiene una influencia sustancial en su decisión de continuar su empleo o terminar su afiliación con la empresa. La introducción de los tres aspectos del compromiso organizativo, afectivo, de continuación y normativo, sugiere que estas subcategorías no tienen la misma importancia y presentan relaciones de interdependencia. Esto denota que un individuo empleado por una organización tiene la capacidad de mantener una implicación emocional y personal, al tiempo que cultiva una conexión basada en costes y beneficios, y fomenta un sentimiento de lealtad.

Chordiya et al. (2017) afirmaron que el CO son las tendencias de comportamiento mostradas por los empleados en su búsqueda de objetivos, así como las estrategias individuales utilizadas para alcanzar estas metas. Además, se refiere a las acciones o medidas adoptadas por un empleado para obtener un resultado deseado. Por ello, Bjardiano y Pardomuan (2021) revelan que el sentimiento de cada colaborador es que el trabajo que realiza es infravalorado, dado que, reciben sobrecarga de trabajo y la distribución de actividades son ejecutadas de manera desigual, beneficiando a sus allegados de los jefes.

Además, Martínez (2016) plantea que el CO puede ser descrito como el nivel en el cual un empleado se siente identificado y siente un sentido de pertenencia con su institución. En consecuencia, existe una conexión recíproca

entre la empresa y el empleado, lo que se traduce en un nivel de compromiso satisfactorio.

Respecto a las características, el compromiso organizativo engloba varios atributos clave, entre los que se incluyen la aprobación y adopción de los objetivos y valores de la institución por parte de sus miembros, la inclinación a realizar un esfuerzo diligente en el desempeño de las tareas, la inclinación a salvaguardar la reputación de la organización frente a las críticas, el deseo de mantener la pertenencia a la institución, la promoción activa de los valores de la organización, el cultivo de una actitud laboral positiva y la búsqueda de crecimiento y promoción profesional dentro del contexto organizativo (Gutiérrez, 2020).

A continuación, se explica los fundamentos teóricos de subcategorías, tomando en cuenta el Modelo Tridimensional de Meyer y Allen (1993), los autores manifiestan que existen tres subcategorías que explican la categoría: Compromiso afectivo; se basa en la relación afectiva entre el trabajador y la empresa, que se establece por la satisfacción laboral con las múltiples escaseces y perspectivas del empleado (Dávila y Jiménez, 2015). Por otro lado, según Rivera (2010), se centra en la familia y en el fuerte vínculo que se forma entre sus distintos miembros. Asimismo, la organización debe ser concebida como una entidad similar a una familia, con el propósito de fomentar emociones agradables que involucren al trabajador con la organización, lo cual a su vez generará un sentido de pertenencia y lealtad. Además, está vinculada a la evaluación de los atributos objetivos y subjetivos de la empresa, un factor crítico para fomentar la felicidad y la motivación de los empleados (Gabrani, 2016).

El compromiso afectivo se refiere al vínculo emocional que un individuo forma con una organización, el cual se caracteriza por un sentimiento de apego emocional resultante del cumplimiento de muchas demandas, particularmente psicológicas. Esto puede lograrse mediante el uso de un lenguaje motivador y alentador, así como expresiones de felicitación (Figueroa, 2016). Además, los empleados que tienen experiencias dentro de la organización que se alinean con sus expectativas iniciales son más propensos a tener una mayor conexión emocional. Los individuos que poseen este nivel de dedicación tienen un sentimiento de satisfacción al estar afiliados a la institución, ya que se alinea con sus aspiraciones personales y profesionales. Además, conectan fuertemente con

los objetivos y valores de la organización, demostrando una auténtica preocupación por el bienestar de la institución en tiempos difíciles (Meyer y Allen, 1997).

Referente a la subcategoría compromiso de continuidad; para Dávila y Jiménez (2004), engloba el compromiso de los trabajadores con la institución, manifestado en la inversión de su tiempo y esfuerzo. Asimismo, para Rivera (2010), la retención de los empleados puede ser vista como una condición de confianza en los intereses personales del empleado, por lo que la decisión de permanecer o abandonar una empresa está influenciada por elementos como la necesidad económica, la comodidad y las ventajas. Del mismo modo, la implicación personal de los individuos se alinea con las expectativas de rendimiento establecidas por la empresa (Gabrani, 2016). Además, el término compromiso organizativo engloba el conocimiento por parte del empleado de las ramificaciones financieras, psicológicas y físicas asociadas a la desvinculación de la empresa. En esencia, denota la inclinación del empleado a establecer un sentido de afiliación con la institución en la que está empleado (Meyer y Allen, 1997).

Finalmente, el compromiso normativo se establece dentro de la organización a través del sentido de la responsabilidad y el deber. En consecuencia, la estructura de la entidad se basa en fomentar un sentido de deuda o lealtad moral dentro del empleado a través de incentivos éticos, inculcando así un sentido de obligación de corresponder a la organización (Aldana et al., 2017). A la inversa, el compromiso normativo mostrado por las instituciones está estrechamente vinculado a varios comportamientos relacionados con el trabajo, como el rendimiento laboral, la asistencia al trabajo y la lealtad a la institución. Y por tal razón hay una gratitud y reconocimiento (Meyer y Allen, 1997).

Esta subcategoría engloba las consideraciones éticas y la voluntariedad del sentimiento de obligación de los individuos hacia la organización, ya que corresponden a sus sentimientos a partir del conocimiento que obtienen de ella (Rivera, 2010). Del mismo modo, Dávila y Jiménez (2015) afirman que el sentido del deber moral o aprecio del colaborador le obliga a corresponder con su institución a través de una muestra de dedicación y entrega, como consecuencia de las ventajas que ha recibido (Dávila y Jiménez, 2015). Además, este

fenómeno está vinculado a la dedicación ética de los trabajadores hacia la organización, lo que se traduce en un sentido del deber de compromiso a largo plazo (Goh y Marimuthu, 2016).

Referente a las teorías que sustentan la categoría, el modelo de Meyer y Allen (1991) postula que el compromiso organizativo abarca tres subcategorías distintas. La primera, el compromiso afectivo, es el vínculo emocional que un empleado establece con la organización, que se traduce en un sentimiento de orgullo e identificación. La segunda, el compromiso de continuidad, implica un apego tangible a la organización, ya que los empleados permanecen en sus puestos con la expectativa de recibir recompensas o rendimientos de sus inversiones. Por último, el compromiso normativo se refiere al fenómeno que se produce cuando los trabajadores tienen el sentido del deber o la responsabilidad de continuar su afiliación a una empresa debido a las ventajas (gratitud-reconocimiento) que han obtenido de ella.

Alternativamente, Becker (1960) ofrece una visión de intercambio social sobre el compromiso, según la cual el CO se caracteriza como la conexión formada entre una persona y su organización, que surge a través de inversiones incrementales o apuestas laterales realizadas a lo largo de un período de tiempo. Según la tesis de Becker (citada en Betanzos et al., 2006), el compromiso de un individuo está impulsado por una elección personal, que le lleva a invertir sus esfuerzos.

El cese en el empleo conllevaría la pérdida de las ofertas ventajosas ofrecidas por la organización, como la cobertura de seguros a todo riesgo y las prestaciones de jubilación. Desde un punto de vista psicológico, entre los autores más destacados en este campo se encuentran Mathieu y Zajac (1990). Los autores plantean una hipótesis que postula una correlación entre la dedicación de un empleado y su compromiso con la empresa. Esto se debe a que los individuos anticipan recibir beneficios psicológicos, como el reconocimiento de sus compañeros de trabajo, lo que a su vez fomenta un sentido de valor en su trabajo y el reconocimiento de su empleador.

Por otra parte, según Meyer y Allen (1997) existen seis beneficios que el CO ofrece a los trabajadores y empresa: 1) Un mayor grado de compromiso laboral conduce a una mayor retención de colaboradores dedicados dentro de la institución, lo que se traduce en una mayor productividad y una cohesión

organizativa más fuerte. Por el contrario, la ausencia de dedicación se traduce en un descenso significativo de la ilusión y el empuje. En consecuencia, se produciría un despilfarro de tiempo y recursos financieros para la organización.

2) A menudo se observa un aumento de la productividad en presencia de empleados entregados que muestran un mayor nivel de motivación, lo que se traduce en una mayor eficiencia y seguridad debido a su disfrute intrínseco de su trabajo. Además, se observa que los trabajadores experimentan un sentimiento de aprecio por parte de sus superiores, lo que conduce a un mayor nivel de dedicación y responsabilidad hacia la empresa. Esto, a su vez, fomenta una mayor motivación entre los empleados para hacer contribuciones sustanciales al éxito general de la organización. 3) El menor absentismo se asocia a la asistencia al trabajo, ya que quienes demuestran compromiso con su profesión tienen una presencia constante, mientras que quienes carecen de compromiso muestran propensión a ausentarse con frecuencia.

4) La mejora de la rentabilidad puede lograrse mediante el cultivo del compromiso de los trabajadores, que se caracteriza por un rendimiento laboral competente, la producción de un trabajo de alta calidad y la alineación con los planes y las opciones de la organización. Por consiguiente, es más probable que este personal entregado preste un servicio eficaz a la población.

5) La mejora de la retención del personal y la reducción de la rotación están asociadas a la conservación de personas comprometidas dentro de una organización. A la inversa, es importante que la institución mantenga su plantilla comprometida, ya que ello contribuirá a disminuir los índices de rotación y, por tanto, a mitigar los costes financieros y temporales y 6) Una de las ventajas más significativas de contar con empleados comprometidos es el mayor sentido de la lealtad que muestran, lo que a su vez fomenta una colaboración excepcional.

Es crucial resaltar que los determinantes que inciden en el compromiso organizacional abarcan la ambigüedad de rol, que se refiere a la comprensión limitada de las funciones del trabajo, tal como se señala en el marco de ocupación de roles (ROF, por sus siglas en inglés), y el apego del trabajador a su institución, que es fomentado por diversas características relacionadas con el trabajo. Asimismo, la motivación de los empleados y las consecuencias de las

retribuciones que obtienen del ayuntamiento demuestran un mayor nivel de dedicación y lealtad a su lugar de trabajo (Barón & Greenberg, 1995, citado en Gutiérrez, 2020).

Además, las sugerencias de oportunidades de empleo también influyen en la valoración que estos tienen del trato que reciben de sus jefes. A la inversa, la duración del empleo en una organización es un factor que puede influir en el compromiso organizativo. Es probable que los empleados que llevan mucho tiempo en la organización muestren un mayor sentido de pertenencia a la institución, en contraste con sus homólogos que sólo llevan poco tiempo empleados. Por el contrario, la percepción de calidad y servicio hacia el público anima a los empleados a identificarse con su organización. El nivel de compromiso organizativo puede verse afectado por las realidades sociales y económicas de la ciudad (Barón y Greenberg, 1995, como se menciona en Gutiérrez, 2020).

Hernández et al. (2018) identifica tres elementos que impiden o desaceleran el progreso del compromiso organizacional. 1) Las oportunidades de crecimiento se refieren a situaciones en las que los empleados tienen entusiasmo y compromiso mientras realizan sus tareas profesionales cotidianas. Por lo tanto, cuando un trabajador percibe una falta de desafío en su profesión y oportunidades limitadas para establecer nuevos objetivos, su grado de dedicación disminuye rápidamente; 2) La vida social y familiar del trabajador puede tener efectos negativos en su rendimiento debido a factores externos. Por ejemplo, las dificultades en las relaciones personales o las interacciones sociales pueden provocar distracciones que obstaculicen el compromiso del trabajador y 3) El estrés laboral como riesgo psicosocial se refiere a una condición caracterizada por una profunda fatiga física, mental y emocional derivada de las exigencias impuestas por el propio trabajo, que conduce a un estado de cansancio y agotamiento emocional experimentado por los empleados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio es de naturaleza aplicada, tal como lo describe la OECD (2018). La investigación aplicada se realiza con el propósito de identificar los posibles usos de los resultados obtenidos en investigaciones básicas o para encontrar nuevos enfoques o métodos que permitan lograr objetivos específicos predefinidos. Este tipo de investigación implica examinar todo el conocimiento disponible y profundizar en él, con el fin de abordar problemas particulares en busca de soluciones.

Asimismo, el enfoque fue cualitativo. Sánchez et al. (2018) refieren que es un método donde el investigador busca identificar las características, comportamiento y cualidades de las categorías.

3.1.2. Diseño de investigación

Por otro lado, el diseño que se aplicó fue un estudio de caso, donde se estima detalladamente un fenómeno o evento particular en su contexto. Además, este enfoque se aplica para entender, en profundidad, las características de un caso específico (Sánchez et al., 2018).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Categoría 1: Compromiso organizacional

Según Flores et al. (2019), la categorización se refiere a la identificación por parte del investigador de patrones o hechos relevantes en el material examinado, seguida de la conceptualización y codificación de estos patrones para operacionalizar el tema de estudio. La etapa inicial implica la identificación de elementos pertinentes o áreas de interés dentro de los datos cualitativos para la investigación. A continuación, la etapa subsiguiente conlleva la formación de agrupaciones o subcategorías de nivel secundario, que facilitan una categorización más cohesiva de los datos. Este proceso implica dividir el tema de estudio en fragmentos más específicos.

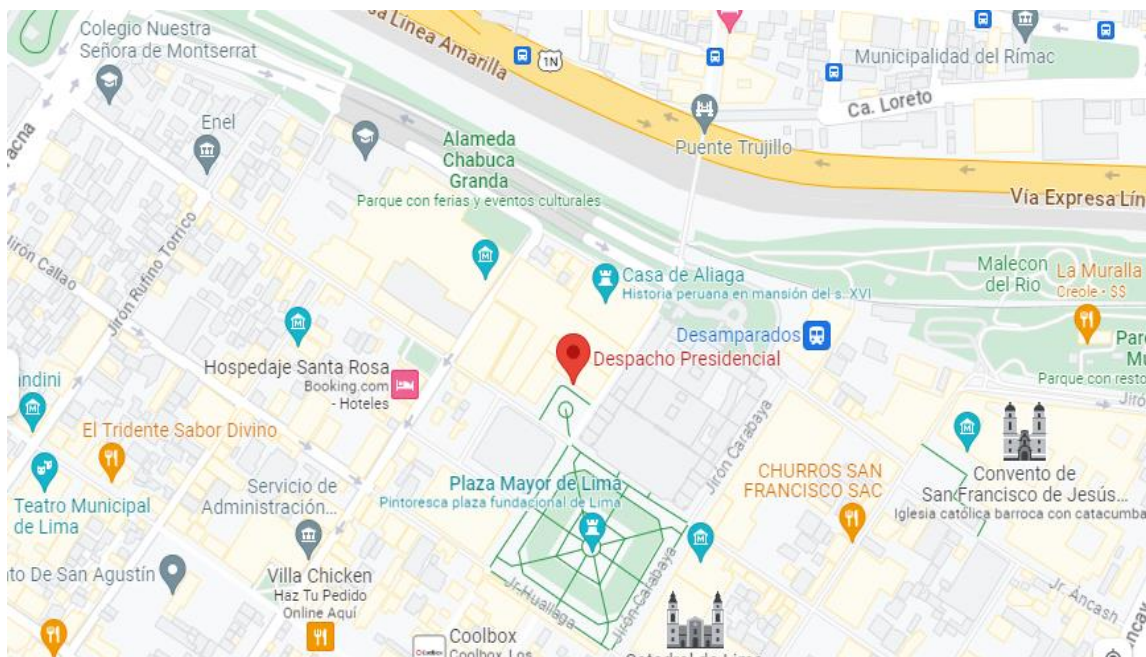
En este sentido, para el caso del presente estudio, la categoría a estimar es el compromiso organizacional, cuya matriz de categorización se encuentra en el Anexo 1.

3.3. Escenario de estudio

El escenario donde se realizará la investigación fue en la Dirección de Operaciones de una institución pública de Lima como se puede visualizar en la figura 1.

Figura 1.

Escenario de estudio



Nota: Captura obtenida de Google Maps. Ciudad de Lima.

3.4. Participantes

Los participantes que fueron seleccionados en el estudio son 20 servidores de la Dirección de Operaciones de una institución pública de Lima. Además, para determinar la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico, de tipo intencional, que según Sánchez et al. (2018) manifiestan como una selección de ítems relacionados por las características del estudio, donde el investigador toma decisiones en base a los criterios de inclusión y exclusión.

Por ello, los criterios de selección fueron los servidores de la Dirección de Operaciones de una institución pública de Lima y aquellos que hayan aceptado el consentimiento informado. Por otro lado, los criterios de exclusión serán los trabajadores que no correspondan a la Dirección de Operaciones y servidores que no laboren en el año 2023. Finalmente, la unidad de análisis serán los servidores de dicha institución pública.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La entrevista es una técnica cualitativa que tiene el objetivo de recopilar datos de la muestra de estudio, sin la necesidad de realizar análisis estadísticos. Esta puede ser estructurada, semiestructurada o no estructurada para que el entrevistado brinde su opinión sobre un determinado asunto. Al final, el investigador deberá interpretar las respuestas de la muestra entrevistada (Sánchez et al., 2018).

En ese sentido, en el presente estudio, se utilizó una entrevista semiestructurada como técnica de recolección de datos; la misma que fue validado por juicio de expertos. Además, se aplicó el guion de pregunta de la entrevista, conformado por 15 preguntas abiertas y relacionadas a los códigos de la categoría compromiso organizacional.

3.6. Procedimientos

Para comenzar, se gestionó oficialmente el permiso del director de la institución para llevar a cabo las entrevistas dentro de sus instalaciones. Se detallaron los objetivos de la investigación, los beneficios. Se consideró esencial que los participantes confirmaran el formulario de consentimiento informado.

En esta perspectiva, se elaboró una matriz de categorización y se diseñaron una serie de preguntas fundamentadas en el marco teórico revisado. En una fase posterior, se realizaron entrevistas a los colaboradores. Los resultados de estas entrevistas se transcribieron y, se analizaron los datos empleando el software ATLAS.ti 9.

3.7. Rigor científico

Según Sánchez et al. (2020), la credibilidad se identifica como el principal criterio para garantizar el rigor científico en la investigación cualitativa. Para lograr la credibilidad, los investigadores deben realizar su trabajo en un lugar consistente y emplear técnicas de triangulación que involucren diversos elementos como el tiempo, los métodos, los espacios, los observadores y las teorías. Además, la recogida de datos y el establecimiento de una coherencia lógica se consideran componentes esenciales para mantener la credibilidad. Otros factores que deben tenerse en cuenta en la investigación son la

transferibilidad o aplicabilidad potencial de las conclusiones mediante la generalización.

En este sentido, se llevó a cabo un estudio riguroso al realizar la recopilación de información mediante métodos transparentes y éticos, por lo que, las preguntas de la entrevista fueron validadas por juicio de expertos en el tema.

3.8. Método de análisis de datos

Urbano (2016) menciona que, el análisis de datos cualitativos consta de pasos que ordena, manipula y codifica la información recopilada con la finalidad de determinar relaciones, extraer significados, formular interpretaciones y arrojar conclusiones.

En la presente investigación, Se aplicó el siguiente procedimiento que combina técnicas descriptivas e inferenciales para el análisis de datos: 1) Codificación de textos: La información recopilada de las entrevistas se halló mediante la aplicación de un razonamiento tanto deductivo como inductivo fundamentado en la lectura realizada; 2) Determinación del coeficiente de co-ocurrencias: se buscan los códigos repetidos y 3) Categorización: Se confirman las categorías o se agregan nuevas categorías donde puede surgir información que sea de aporte.

3.9. Aspectos éticos

El desarrollo y aplicación fue realizado siguiendo los aspectos éticos del Código de Ética de la UCV. En primer lugar, ha sido necesario que los servidores completen un consentimiento informado, siempre y cuando tengan claro cuáles son los objetivos, beneficios, confidencialidad y otros valores éticos que se mencionarán. Asimismo, se obtuvo la autorización de la institución. Se cumplió también con un análisis honesto, íntegro y comprometido. Por otro lado, estuvo presente la equidad y justicia, dado que, se siguió con el lineamiento de igualdad evitando así el favoritismo. En conclusión, esta investigación no tuvo algún conflicto de interés, es decir, no existirán condiciones o circunstancias que influenciaron el juicio profesional en relación con la salud o provecho económico de los participantes (Liamputtong, 2019).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados descriptivos

Una vez completadas las entrevistas utilizando un conjunto de preguntas semiestructuradas como guía, aplicando el programa Atlas TI 9, La información recolectada fue analizada arrojando los siguientes resultados:

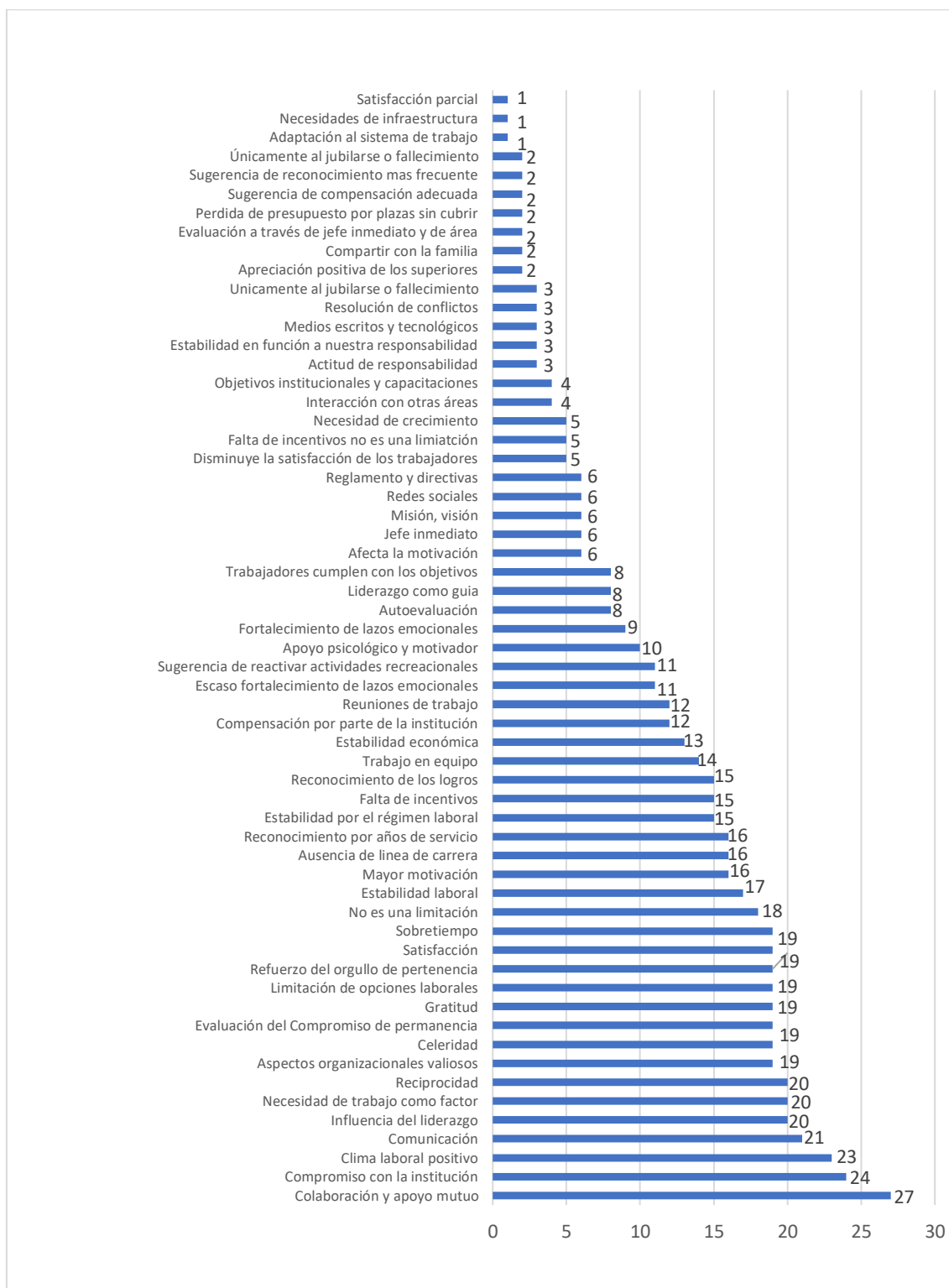
Tabla 1.

Enraizamiento y densidad de códigos

Código	Enraizamiento	Densidad
Colaboración y apoyo mutuo	27	0
Compromiso con la institución	24	0
Clima laboral positivo	23	0
Comunicación	21	5
Influencia del liderazgo	20	5
Necesidad de trabajo como factor	20	6
Reciprocidad	20	0
Aspectos organizacionales valiosos	19	0
Celeridad	19	5
Evaluación del Compromiso de permanencia	19	3
Gratitud	19	5
Limitación de opciones laborales	19	0
Refuerzo del orgullo de pertenencia	19	0
Satisfacción	19	0
Sobretiempo	19	5
No es una limitación	18	4
Estabilidad laboral	17	0
Mayor motivación	16	3
Ausencia de línea de carrera	16	0
Reconocimiento por años de servicio	16	5
Estabilidad por el régimen laboral	15	0
Falta de incentivos	15	0
Reconocimiento de los logros	15	0
Trabajo en equipo	14	0
Estabilidad económica	13	3
Compensación por parte de la institución	12	0
Reuniones de trabajo	12	3
Escaso fortalecimiento de lazos emocionales	11	0
Sugerencia de reactivar actividades recreacionales	11	0
Apoyo psicológico y motivador	10	4
Fortalecimiento de lazos emocionales	9	0
Autoevaluación	8	2
Liderazgo como guía	8	0
Trabajadores cumplen con los objetivos	8	0
Afecta la motivación	6	0
Jefe inmediato	6	0
Misión, visión	6	0

Figura 2.

Nivel de enraizamiento de códigos

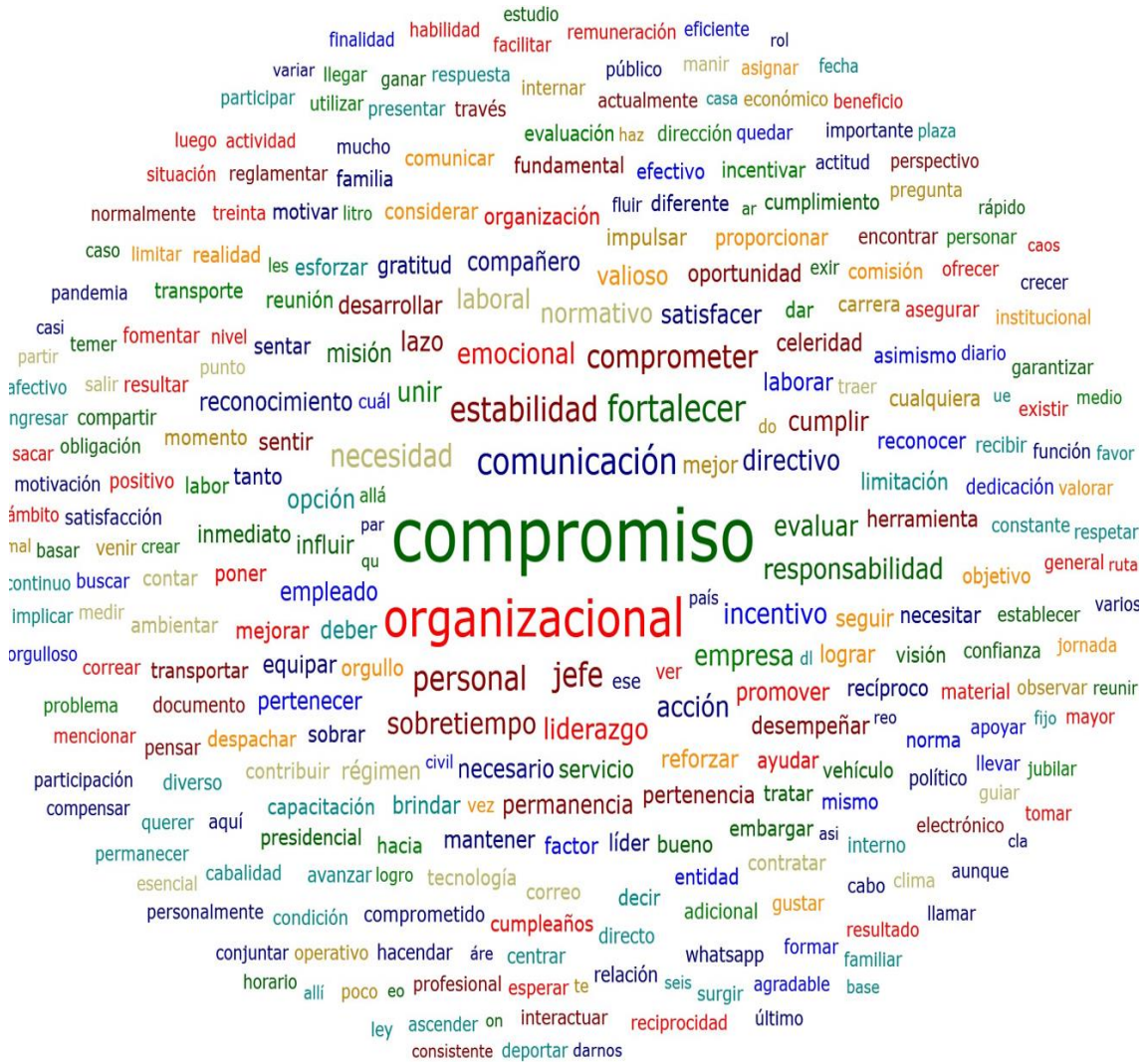


Nota. De acuerdo a los datos que evidencia la figura 2, se aprecia el total de códigos que resultan del análisis descriptivo. Por ello, es preciso señalar que, después del análisis ejecutado se arrojaron un total de 59 códigos para la

categoría Compromiso Organizacional, cuyos códigos con mayor enraizamiento fueron “Colaboración y apoyo mutuo” con 27; “Compromiso con la institución” con 24 y “Clima laboral positivo” con 23.

Figura 3.

Nube de palabras



Nota. La figura 3, muestra la "nube de palabras" que permite visualizar de manera gráfica las palabras más relevantes o frecuentes encontradas en las transcripciones de las entrevistas de a la presente investigación, que han sido importados y analizados en ATLAS.ti.9

Resultados inferenciales

Después de haber examinado minuciosamente la información obtenida o analizada, se realizaron los resultados inferenciales, los cuales serán especificados en las siguientes tablas y figuras:

Tabla 2.

Coefficientes concurrentes

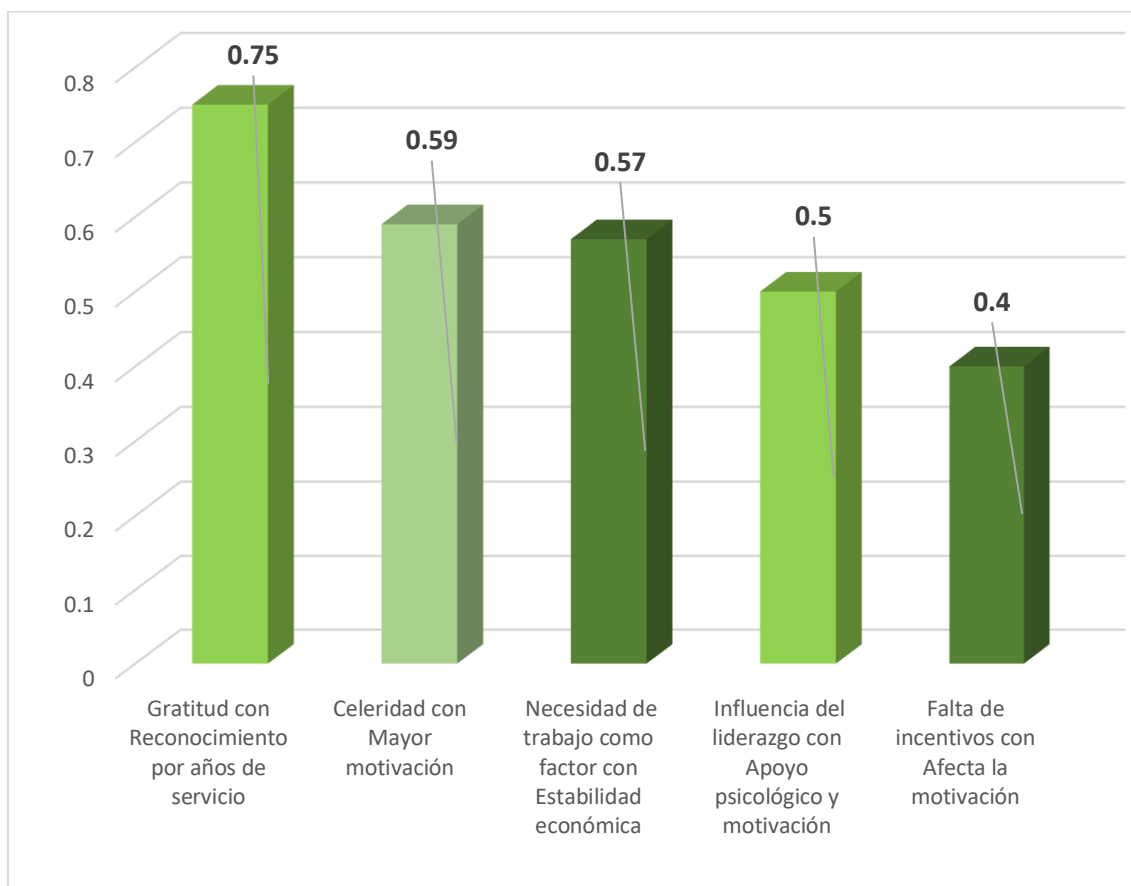
Códigos concurrentes	Coefficientes
Reconocimiento por años de servicio con Gratitud	0,75
Celeridad con Mayor motivación	0,59
Necesidad de trabajo como factor con Estabilidad económica	0,57
Influencia del liderazgo con Apoyo psicológico y motivador	0,50
Falta de incentivos con Afecta la motivación	0,40

Nota. La tabla 2, evidencia el reporte de la concurrencia de códigos a priori o posteriori que se recopilaron después del procesamiento con el software Atlas Ti9. Además, se puede apreciar que los códigos presentes (10) son los que obtuvieron coeficientes mayores o igual a ($\leq 0,40$) clasificándolos en 5 pares, los mismos que responden a las subcategorías de compromiso afectivo, de continuidad, normativa, alcances y limitaciones. En este sentido, los coeficientes de mayor co-ocurrencia se obtuvo entre los códigos “Reconocimiento por años de servicio” con “Gratitud” (0,75), dado que, los colaboradores refieren que la entidad los recompensa por sus laborales; sin embargo, sugieren un mayor reconocimiento y gratitud por sus labores desempeñadas y por el tiempo de servicio en la entidad. El segundo coeficiente de co-ocurrencia notoria fue “Celeridad” con “Mayor motivación” (0,59) donde la muestra manifiesta que, realizan sus funciones de forma proactiva y constante, dado que, la entidad les brinda los recursos necesarios haciendo que su motivación laboral sea reforzada. El tercer coeficiente de co-ocurrencia medio alto fue del código “Necesidad de trabajo como factor” con “Estabilidad económica” (0,57) lo cual

explica que los colaboradores consideran que, el tener un trabajo estable y seguro, es percibido como necesario para poder solventar sus gastos personales y familiares. De esta manera, satisfacer las necesidades básicas como de alimentación, vestimenta y educación.

Figura 4.

Coefficientes de co-ocurrencias

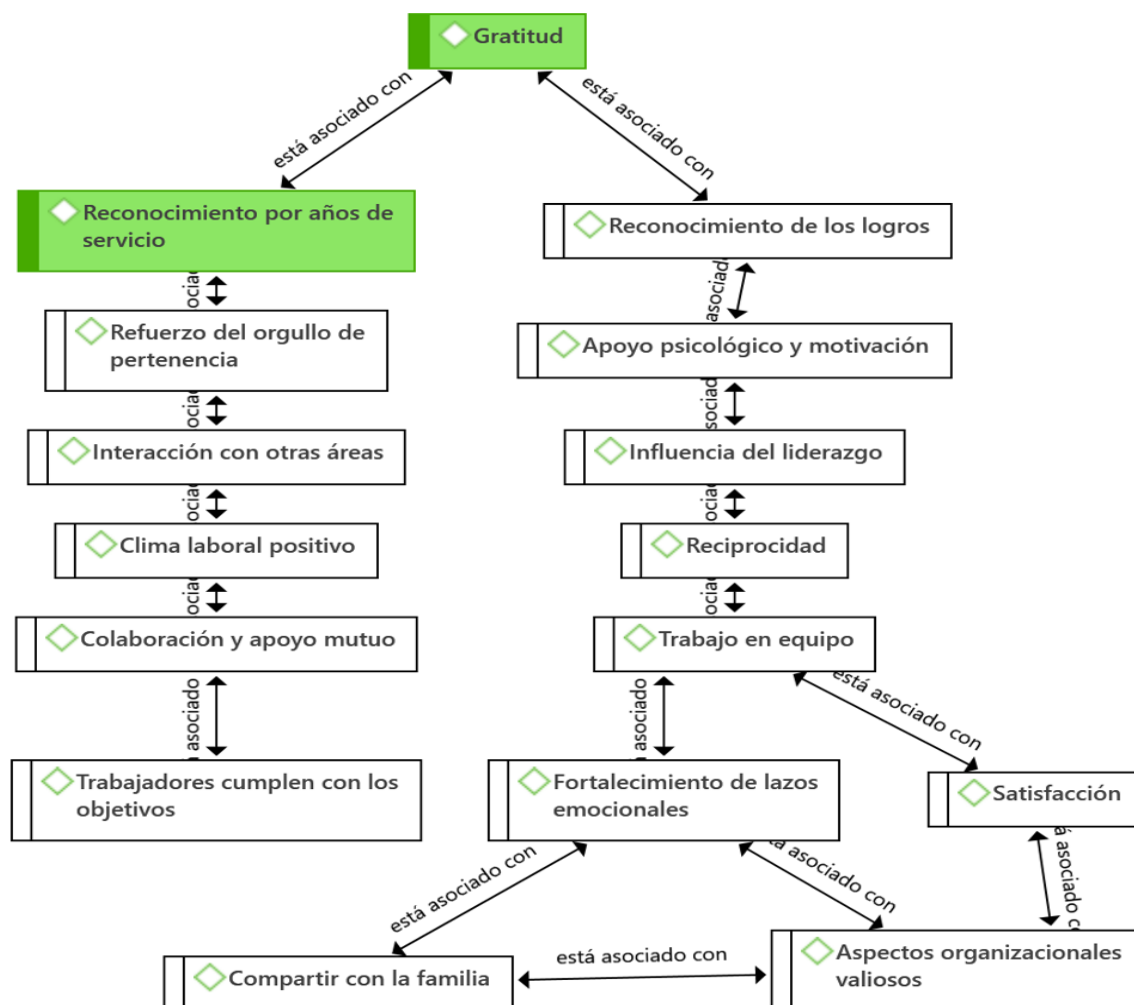


Nota. De acuerdo a la ilustración 4, se aprecia que el código “Reconocimiento por años de servicio” posee la más alta vinculación con “Gratitud” puesto se obtuvo un coeficiente de co-ocurrencia de 0,75. Además, el código “Celeridad” con “Mayor motivación” muestra una correlación moderadamente elevada., con un coeficiente de 0.59. También, el código “Necesidad de trabajo como factor” con “Estabilidad económica” reportó una relación media alta con una coeficiencia de 0,57. A su vez, el código “Influencia del liderazgo” con “Apoyo psicológico y motivador” obtuvieron una relación media con un coeficiente de 0,50. Por último, el código “Falta de incentivos” con “Afecta la motivación” arrojó una relación media baja con un coeficiente de 0,40.

Además, para el tema objeto de investigación, se observa que las 5 subcategorías han sido confirmadas. En primer lugar, se encuentra la subcategoría, Compromiso Normativo, con los códigos “Reconocimiento por años de servicio con Gratitud” cuya muestra expresa que la entidad reconoce el servicio brindado por ellos, por lo cual se siente gratos y satisfechos con la entidad; sin embargo, sugieren que se implementen mayores actividades de reconocimiento como bonos, talleres, actividades recreacionales, etc. En segundo lugar, la subcategoría, Alcances, arrojó una concurrencia entre los códigos “Celeridad con Mayor motivación” reflejando que manifiestan motivación para desarrollar correctamente sus actividades. En tercer lugar, la subcategoría, Compromiso de Continuidad, reportó la concurrencia entre los códigos “Necesidad de trabajo como factor con Estabilidad económica”, dado que, tener un trabajo seguro para poder cubrir sus necesidades familiares (alimentación, vestimenta y educación) es un factor indispensable en ellos. En cuarto lugar, la se identificó a la subcategoría, Compromiso Afectivo, evidenciando la concurrencia “Influencia del liderazgo con Apoyo psicológico y motivador” donde la muestra refuerza el concepto de que el líder es un factor que influye en su motivación y compromiso hacia la empresa. Por último, en quinto lugar, se expone a la subcategoría, Limitaciones, con una concurrencia entre “Falta de incentivos con Afecta la motivación” donde los colaboradores respondieron que la escasez de incentivos incrementa los niveles de desmotivación, por ello, consideran este factor como una limitación para su compromiso laboral.

Figura 5.

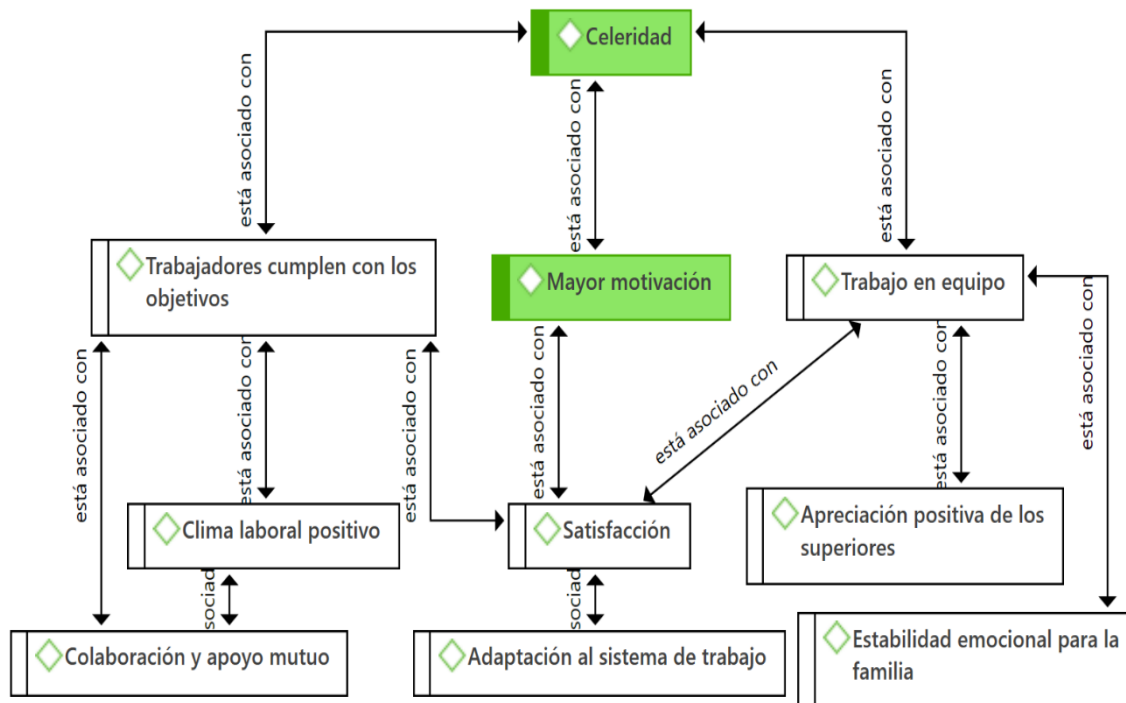
Red semántica de co-ocurrencia de los códigos "Reconocimiento por años de servicio con Gratitude"



Nota: En la Figura 5, se destaca el nivel más significativo de asociación (0,75) entre los códigos "Reconocimiento por años de servicio con Gratitude", donde los colaboradores de la muestra expresaron que la entidad actualmente lleva a cabo actividades de reconocimiento por años de servicio y por el día del empleado público, entre otros. Esta conexión se relaciona con reconocimientos de logros, refuerzo de orgullo de pertenencia, interacción con otras áreas, clima laboral positivo, fomento de la colaboración y apoyo mutuo, reciprocidad, y trabajadores cumplen los objetivos. Esto confirma la subcategoría de compromiso normativo.

Figura 6.

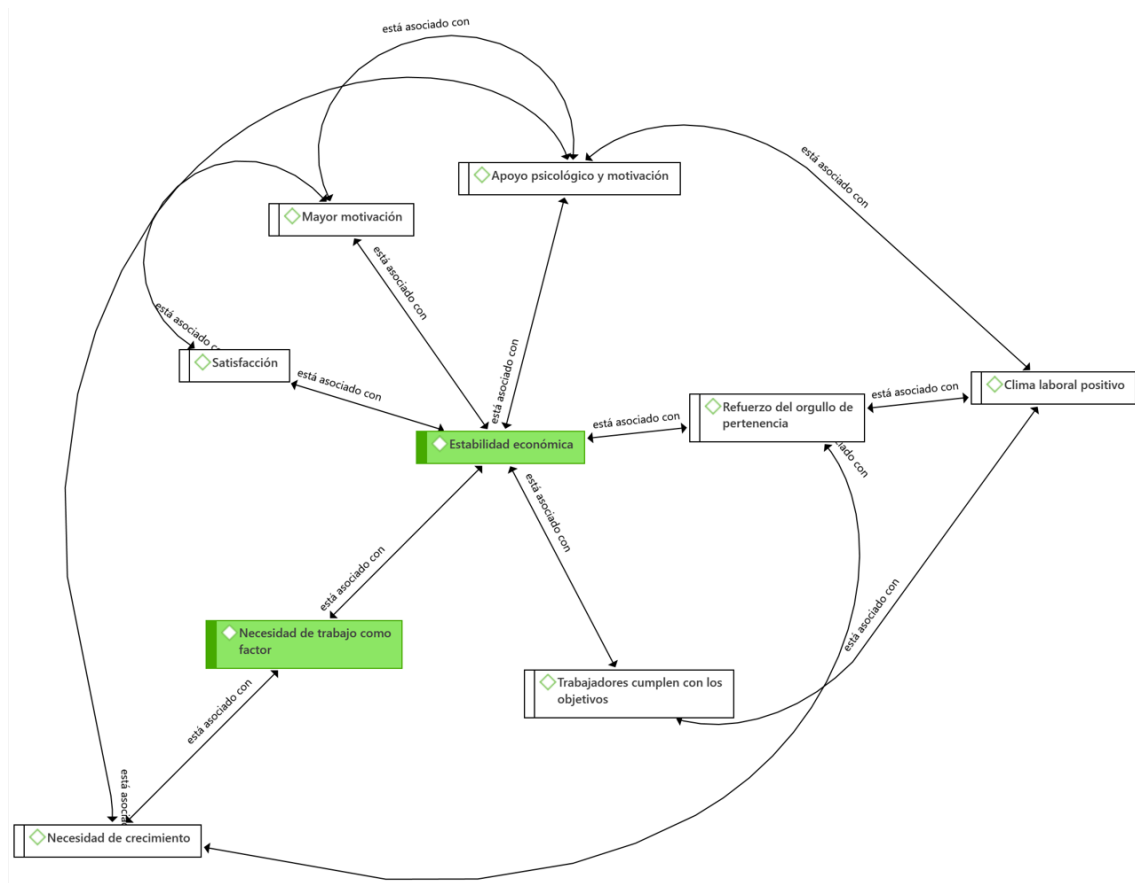
Red semántica de co-ocurrencia de los códigos "Celeridad con apoyo con Mayor motivación"



Nota: En la Figura 6, se confirma la conexión entre los códigos "Celeridad con Mayor motivación" (0,59), explicada por la satisfacción de los trabajadores debido a las facilidades que la institución les ofrece, como herramientas y recursos para llevar a cabo sus tareas diarias. Esta situación agiliza las actividades cotidianas para el logro de los objetivos, lo que genera un sentimiento de compromiso hacia la institución. Además, estos códigos se relacionan con otros, tales como, trabajo en equipo, trabajadores cumplen los objetivos, clima laboral positivo, satisfacción, colaboración y apoyo mutuo, así como la adaptación al sistema de trabajo. Estos hallazgos respaldan la existencia de la subcategoría de alcances.

Figura 7.

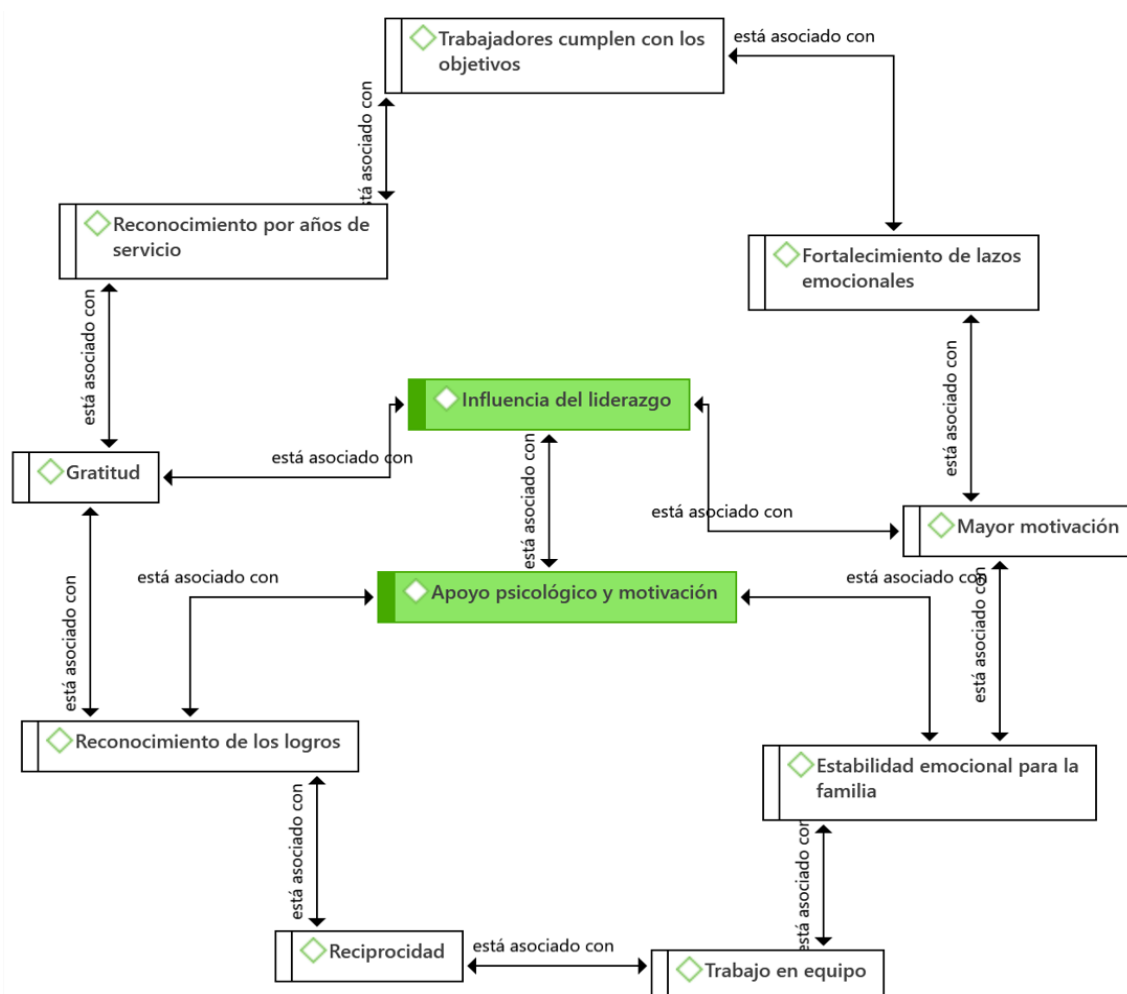
Red semántica de co-ocurrencia de los códigos "Necesidad de trabajo como factor con Estabilidad económica"



Nota: En la Figura 7, se muestra la conexión entre los códigos "Necesidad de trabajo como factor con Estabilidad económica" (0,57), donde los colaboradores de la muestra enfatizan que la necesidad de empleo es un factor significativo que los impulsa a comprometerse más con la institución. Para ellos, el trabajo es crucial para satisfacer sus necesidades básicas y las de sus familias. Asimismo, esta relación está asociada con los códigos de apoyo psicológico y motivación, satisfacción, clima laboral positivo, trabajadores cumplen con los objetivos y necesidad de crecimiento. Estos hallazgos confirman la subcategoría de compromiso de continuidad.

Figura 8.

Red semántica de co-ocurrencia de los códigos "Influencia del liderazgo con Apoyo psicológico y motivador"

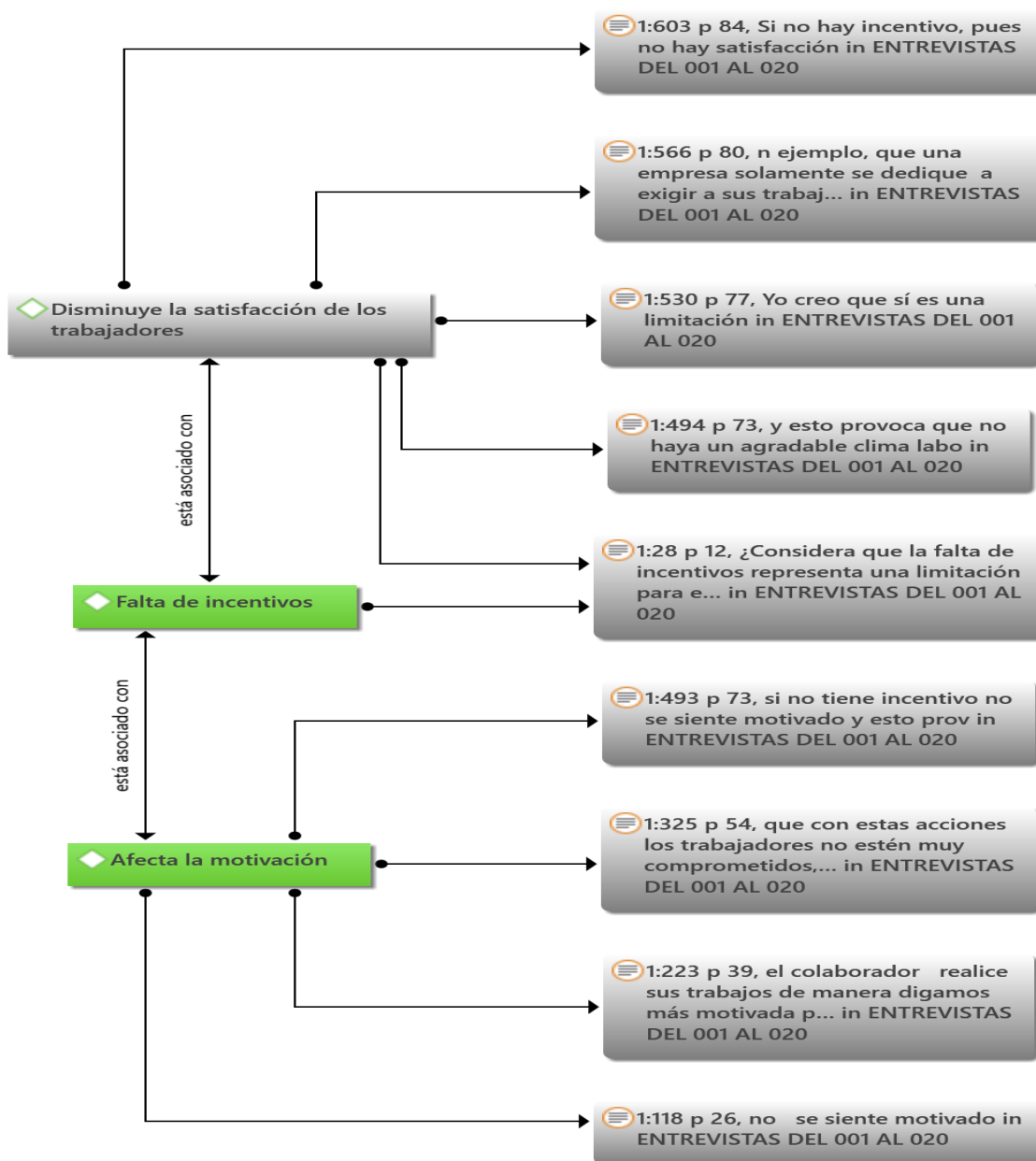


Nota: En la Figura 8, se observa una conexión entre los códigos "Influencia del liderazgo con Apoyo psicológico y motivador" (0,50). Esto se debe a que la muestra reconoce la importancia fundamental de un líder dentro de la entidad. Esta relevancia tiene un impacto significativo en diversos aspectos, como el bienestar emocional, la motivación, la colaboración en equipo y la capacidad para afrontar los desafíos presentes en la organización. En consecuencia, la presencia de un líder se convierte en un factor crucial para el compromiso organizacional.

Estos códigos, a su vez, se entrelazan con los códigos, gratitud, reconocimiento de logros, estabilidad emocional, reciprocidad, fortalecimiento de lazos emocionales y trabajo en equipo, lo que confirma la subcategoría del compromiso afectivo.

Figura 9.

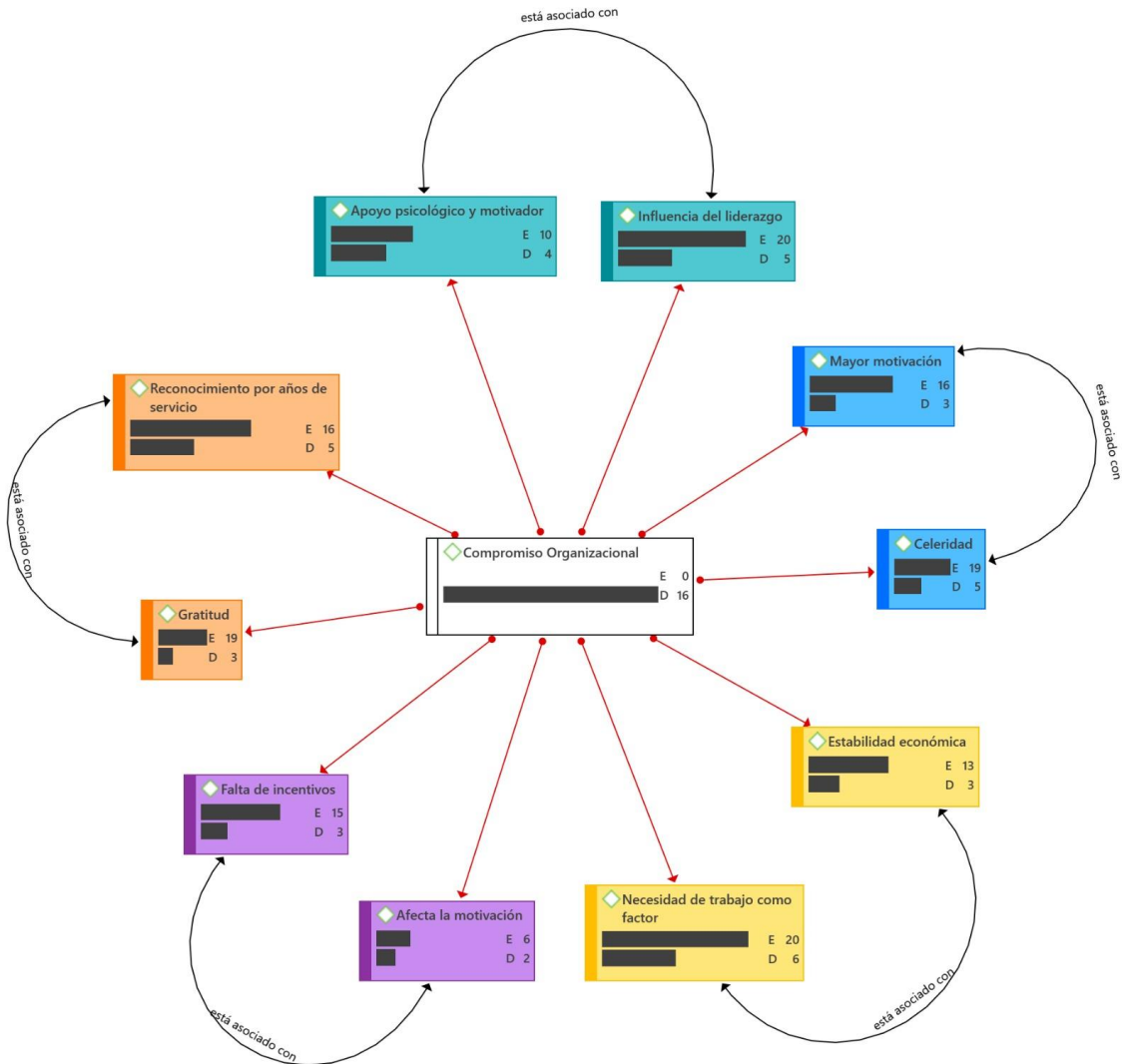
Red semántica de co-ocurrencia de los códigos "Falta de incentivos con Afecta la motivación"



Nota: En la Figura 9, se resalta la relación entre los códigos "Falta de incentivos con Afecta la motivación" (0,40). Esto se debe a que los entrevistados señalan que la ausencia de incentivos para los colaboradores tiene un impacto directo en sus niveles de motivación. Además, estos códigos están asociados con el código "Disminuye la satisfacción de los trabajadores". Estos descubrimientos están respaldados por citas extraídas de entrevistas realizadas a los colaboradores, confirmando así la presencia de la subcategoría de limitaciones.

Figura 10.

Red semántica de la categoría “Compromiso organizacional”



Nota. En la figura 10, se aprecia la categoría compromiso organizacional posee un código con mayor grado de enraizamiento el cual es “Influencia de liderazgo” (20) y “Necesidad del trabajo como factor” (20) mediante los cuales refieren que, un líder y la necesidad de trabajo son factores que impulsan el compromiso organizacional; sin embargo, existen otros elementos fundamentales en el compromiso como el clima laboral, satisfacción, reconocimiento, desarrollo profesional y cultura organizacional.

Por otro lado, el código con mayor grado de densidad es “Necesidad de trabajo como factor” (6) donde la muestra explicó que el tener un trabajo estable es algo primordial para ellos y así, satisfacer sus necesidades básicas. Además,

se identificaron a los códigos “Reconocimiento por años de servicio”, “Influencia del liderazgo” y “Celeridad” cuyos colaboradores mencionan sentirse comprometidos con la entidad porque se les reconoce sus logros, existe la influencia de un líder y les brindan los recursos necesarios para realizar sus actividades con eficiencia.

Discusión

En comparación al estudio mixto y no experimental de Hurtado et al. (2022) sobre el análisis del compromiso organizacional y su incidencia en la gestión pública en colaboradores de una municipalidad de Los Olivos, concluyeron que, a los trabajadores no se les brinda los incentivos que merecen o necesitan para sentirse más motivados y satisfechos con su trabajo. Por lo cual, lo mencionado es similar al resultado inferencial del presente estudio. Se evidenció y confirmó una concurrencia de 0,40 entre el código “Falta de incentivos” con “Afecta la motivación” ya que, expresan que los incentivos que la entidad puede brindar es un factor que refuerza la motivación de los colaboradores. Por el contrario, la falta de estos, repercute significativamente en la motivación.

Además, Sáenz (2021), en su investigación cualitativa respecto al compromiso organizacional de los servidores de la DEMUNA – Chosica, determinó que, el liderazgo es un factor imprescindible en ellos, puesto que, los motiva, ayuda a clarificar sus dudas y refuerza su compromiso con la entidad. Lo cual, se asemeja a los resultados obtenidos en el presente estudio reflejando una concurrencia de 0,50 entre “Influencia del liderazgo” con “Apoyo psicológico y motivador”, dado que, los colaboradores manifiestan la importancia de un líder que aliente, motive, dialogue con los trabajadores, disipe dudas y ofrezca apoyo para enfrentar los desafíos diarios, lo cual, impacta directamente en la calidad de las actividades laborales y compromiso emocional con la entidad.

En cuanto al estudio mixto de Quispe y Paucar (2020) sobre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en docentes de una universidad pública de Perú, quienes evidenciaron disconformidad porque la universidad no reconoce sus esfuerzos, es decir, no se les brinda aumentos,

bonos u otros incentivos, perjudicando su compromiso laboral. Este resultado es parecido al estudio, dado que, se identificó una concurrencia de 0,40 entre “Falta de incentivos” con “Afecta la motivación” cuya muestra revela que los incentivos son componentes muy importantes para que se sientan motivados. En tal sentido, la falta de incentivos afecta a la motivación, influyendo en el compromiso organizacional.

Asimismo, el análisis de Camarena (2020) identificó cómo se manifiesta el compromiso organizacional en entidades del Perú mediante un estudio cualitativo, evidenciando que el liderazgo influye en el compromiso y motivación de los trabajadores siempre y cuando se realicen actividades continuas para llegar a los objetivos laborales. Esto se asemeja a los resultados presentes, donde se reportó una concurrencia de 0,5 entre “Influencia del liderazgo” con “Apoyo psicológico y motivador” cuyos colaboradores respondieron que la persona que lidera en la entidad debe tener la característica de motivadora, proactiva, con capacidad de escucha, resolución de conflictos y empatía, para alcanzar las metas organizacionales y reforzar el compromiso hacia la institución.

De acuerdo a Huancari (2022) mediante su estudio sobre los factores que influyen en el compromiso organizacional en trabajadores de una entidad pública de La Molina, demostró que, los empleados no planean renunciar a la entidad porque consideran que es un factor importante la estabilidad económica para tener una vida sin preocupaciones y satisfacer sus necesidades personales y familiares, a pesar que, no exista oportunidad de crecimiento profesional dentro de la institución, lo cual, les genera disconformidad. Estos resultados coinciden con la presente investigación al obtener una concurrencia de 0,57 entre los códigos “Necesidad de trabajo como factor” con “Estabilidad económica” donde la muestra reportó que, uno de los principales motivos por el cual trabajan es para poseer estabilidad económica y tener con qué solventar sus gastos, pero también enfatizan que, no es el único factor importante para sentirse comprometidos con la entidad. Otros elementos básicos y necesarios son un adecuado clima y cultura laboral, reconocimiento de logros e incentivos.

Por otra parte, en relación al estudio mixto de Donoso (2020) quien abordó el compromiso organizacional de colaboradores de un municipio de Chile,

identificó que, los trabajadores no se sienten motivados y evidencian falta de identificación entre sus compañeros y la entidad; sin embargo, siguen laborando porque consideran que la solvencia económica es una necesidad que influye mucho en su decisión. Lo informado es similar a los resultados del presente estudio, donde se halló una concurrencia de 0,57 entre los códigos “Necesidad de trabajo como factor” con “Estabilidad económica” cuya muestra manifestó que, necesitan un trabajo que les brinde estabilidad económica; sin embargo, a pesar que es un factor importante, también existen otros elementos que van de la mano con esta perspectiva, como el clima y cultura laboral, e incentivos por reconocimiento.

A su vez, Rovayo (2020), mediante su estudio cualitativo, analizó los factores que influyen en el compromiso organizacional y gestión pública en servidores públicos de Ecuador, encontrando que, se sienten limitados por que la entidad no les brinda los recursos suficientes para desempeñar sus actividades de una manera óptima, por lo cual, su trabajo se ve limitado. Esto discrepa con lo encontrado en el presente estudio, donde los trabajadores manifiestan que la institución proporciona las herramientas y equipos necesarios que permiten desarrollar sus trabajos con mayor celeridad, expresado en el coeficiente de co-ocurrencia de 0.59 entre “Celeridad” y “Mayor motivación”. Esta discrepancia es de relevancia y útil, ya que servirá para futuras investigaciones de una población similar.

Además, en comparación con el estudio mixto de Hernández et al. (2018), quienes estimaron los factores relacionados con el compromiso organizacional en colaboradores de instituciones públicas de México, reportaron que, las instituciones no poseen líderes que los apoyen y se realizan pocas actividades de reconocimiento por logros. En este sentido, este resultado es diferente con el presente estudio, donde se evidenció una concurrencia de 0,75 en los códigos “Reconocimiento por años de servicio” con “Gratitud” donde la muestra indicó que, actualmente, la entidad realiza actividades de premiación por 25 o 30 años de servicio; sin embargo, manifiestan que el reconocimiento se realice en un tiempo de servicio más corto. De igual manera, solicitan que se lleven a cabo actividades recreacionales para reforzar el compromiso con la institución.

Finalmente, Hernández y López (2018) realizaron un estudio mixto sobre la influencia del compromiso organizacional en la productividad, con trabajadores de Colombia, donde hallaron que, la estabilidad económica es un factor que influye en la productividad y compromiso laboral porque se esfuerzan para permanecer en aquel trabajo que les brinda facilidades económicas y así, poder satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia. Lo cual, es similar a la concurrencia de 0,57 obtenida con los códigos “Necesidad de trabajo como factor” con “Estabilidad económica”, donde la muestra indicó que, necesitan de un trabajo que asegure su estabilidad para solventar sus gastos, por ello, este factor les impulsa a que se esfuercen más y estén más comprometidos con la institución. Teniendo en cuenta que existen otros elementos también importantes que influye en el compromiso organizacional como el ambiente laboral, reconocimiento, cultura laboral y desarrollo profesional.

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión: De acuerdo al objetivo general, se concluye que este se cumplió con la categoría "Compromiso organizacional", debido a que se observa que los coeficientes 0,75, 0,59, 0,57, 0,50 y 0,40 confirman lo hallado en las subcategorías compromiso normativo, compromiso de continuidad, compromiso afectivo, alcances y limitaciones, respectivamente.

Segunda conclusión: De acuerdo al objetivo específico referido a la subcategoría compromiso afectivo, se concluye que este se cumplió, puesto que, se halló que el coeficiente 0,5 responde a la primera subcategoría.

Tercera conclusión: De acuerdo al objetivo específico referido a la subcategoría compromiso de continuidad, se concluye que este se cumplió, dado que, se evidenció que el coeficiente 0,57 responde a la segunda subcategoría.

Cuarta conclusión: De acuerdo al objetivo específico referido a la subcategoría compromiso normativo, se concluye que este se cumplió, debido a que, se halló que el coeficiente 0,75 responde a la tercera subcategoría.

Quinta conclusión: De acuerdo al objetivo específico referido a la subcategoría alcances, se concluye que este se cumplió, dado que, se determinó que el coeficiente 0,59 responde a la cuarta subcategoría.

Sexta conclusión: De acuerdo al objetivo específico referido a la subcategoría limitaciones, se concluye que este se cumplió, puesto que, se halló que el coeficiente 0,4 responde a la quinta subcategoría.

VI. RECOMENDACIONES

Con relación a la conclusión 1 se recomienda desarrollar estrategias que nutran el compromiso afectivo de los empleados, promoviendo un ambiente laboral positivo y relaciones significativas. Además, se sugiere implementar programas que aborden el compromiso de continuidad, enfocándose en oportunidades de desarrollo profesional y planificación de carreras para fomentar la retención a largo plazo. Asimismo, es vital reforzar el compromiso normativo mediante la comunicación efectiva de los valores y expectativas organizacionales, asegurando que los empleados se identifiquen con la misión y visión de la entidad, creando así una cultura sólida de compromiso integral.

En relación a la conclusión 2, se sugiere fortalecer compromiso afectivo mediante el liderazgo, con programas de capacitación que destaquen la importancia de la empatía y el apoyo psicológico. Fomentar un ambiente donde los líderes estén disponibles para escuchar las inquietudes de los colaboradores y proporcionar orientación emocional. Implementar prácticas de reconocimiento y feedback positivo para impulsar la motivación, cultivando así un entorno laboral que promueva el bienestar y el rendimiento óptimo de los empleados.

En base a la conclusión 3, se recomienda proporcionar programas educativos y de entrenamiento que se ajusten a las demandas actuales del ámbito laboral actual y de la institución. Estos programas pueden mejorar las habilidades de los trabajadores y hacerlos más competitivos y productivos para la empresa. Facilitar la accesibilidad a asesoramiento financiero y educación sobre planificación económica, contribuyendo así a la estabilidad económica y de esa forma mejorar el compromiso de continuidad.

En relación a la conclusión 4, es recomendable fomentar una cultura organizacional de reconocimiento mediante la implementación de programas formales que celebren y premien los años de servicio de los colaboradores. Establecer ceremonias anuales o semestrales para expresar gratitud pública, otorgar incentivos personalizados y brindar oportunidades de desarrollo profesional como muestra de aprecio por la dedicación y lealtad de los empleados a lo largo del tiempo. Esto fortalecerá el vínculo emocional entre los

colaboradores y la entidad, promoviendo un ambiente laboral positivo y motivador.

Mediante la conclusión 5, se sugiere continuar fortaleciendo el compromiso organizacional asegurando la actualización constante de herramientas y recursos tecnológicos. Implementar programas de formación que permitan a los colaboradores aprovechar al máximo estas herramientas, fomentando así un ambiente laboral donde la eficacia y la innovación sean valores fundamentales. Además, incentivar la retroalimentación continua para identificar nuevas necesidades y garantizar que los empleados se sientan respaldados en sus esfuerzos por realizar trabajos eficaces, impulsando así su motivación y desempeño.

Finalmente, en relación con la conclusión 6, se recomienda realizar encuestas periódicas para comprender mejor las expectativas de los colaboradores en relación con los incentivos, ajustando las estrategias según sus preferencias. Así como fomentar la transparencia en la comunicación sobre los programas de incentivos para aumentar la percepción de equidad y promover una cultura organizacional que motive y retenga al talento.

REFERENCIAS

- Aldana, E., Tafur, J. y Leal, M. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en Barranquilla, Colombia. *Revista Espacios*, 39(11), 13.
- Allens, M. (2015). Comportamiento Organizacional: Actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación General*, 1, 80-101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934774>
- ADP Research Institute. (14 de junio, 2019). *ADP research institute sets international benchmark for employee engagement with its 19-country Global Study of engagement*. ADP Media Center. <https://mediacenter.adp.com/2019-06-14-ADP-Research-Institute-Sets-International-Benchmark-for-Employee-Engagement-with-its-19-Country-Global-Study-of-Engagement>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nspe1.899>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). ¿Cómo proteger los ingresos y los empleos? Posibles respuestas al impacto del coronavirus (COVID-19) en los mercados laborales de América Latina y el Caribe. Banco Interamericano del Desarrollo.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 350-360.
- Bjardianto, P. & Pardomuan, R. (2021). The Role of Organizational Commitment and Work Behavior in Mediating the Effect of Leadership on Performance. *ITALIE NISCH*, 12(1), 85-90. <https://doi.org/10.1115/italienisch.v12i1.175>.
- Camarena, K. (2020). *Compromiso organizacional de la última década: Una revisión sistemática, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56834/Camarena_DLCKBY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Charman, S. & Bennett, S. (2022). Voluntary resignations from the police service: the impact of organizational and occupational stressors on organizational

commitment. *Policing and Society*, 32(2), 159-178. <https://doi.org/10.1080/10439463.2021.1891234>.

Chordiya, R., Sabharwal, M. y Goodman, D. (2017). Affective organizational commitment and job satisfaction: A cross-national comparative study. *Public Administration*, 95(1), 178-195. <https://doi.org/10.1111/padm.12306>

OECD. (2018). Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental. Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología, FECYT. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>

Dávila, C. y Jiménez, G. (2015). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Psicología*, 32(2), 1-31. <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v32n2/a04v32n2.pdf>

Donoso, J. (2020). *Compromiso organizacional respecto a la relación contractual en una unidad técnica de un municipio de la región metropolitana* [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. Repositorio de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/179493/Tesis%20-%20Juan%20Donoso%20-%20Parte%20I.pdf?sequence=1>

Flores, P. y Medrano, L. (2019). Núcleo básico en el análisis de datos cualitativos: pasos, técnicas de identificación de temas y formas de presentación de resultados. *Interdisciplinaria*, 36(2), 203-215. <https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.13>

Figueroa, C. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

Gabrani, A. (2016). Perceived organizational commitment and job satisfaction among nurses in Albanian public hospitals: A cross-sectional study. *Int J Healthc Manag*, 9(2), 110–8.

- Gallup. (2017). *State of the Global Workplace*. Gallup. de <https://www.gallup.com/workplace/238079/state-global-workplace-2017.aspx>
- García, M. (2016). *Diagnóstico del Clima Organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato* [Tesis de pregrado, Universidad de Guanajuato]. Repositorio de la Universidad de Guanajuato.
- Goh, C. & Marimuthu, M. (2016). The Path towards Healthcare Sustainability: The Role of Organizational Commitment. *Procedia Soc Behav Sci.*, 92, 224-587. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.445>.
- Gutiérrez, C. (2020). *El rol de recursos humanos en tiempos de crisis*. KPMG. <https://home.kpmg/cr/es/home/tendencias/2020/03/gestion-impacto-covid-19/roldepartemanto-recursos-humanos.html>
- Hayes, M., Chumney, F., Wright, C. y Buckingham, M. (2019). *Global study of engagement*. ADP Research Institute.
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100820
- Hernández, M. y López, G. (2018). Influencia del compromiso organizacional en la productividad laboral. Un resultado que refuta la hipótesis. *Universidad Católica de Pereira*, 1-11. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6027/1/DDMPSI265.pdf>
- Huancari, C. (2022). *El compromiso laboral en una institución pública, ubicado en el distrito de La Molina, Lima – Perú, año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32578/Huancari%20Palomino%20Christian%20Jhonny-Parcial.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Hurtado, O., Auris, A. y Rubio, R. (2022). Gestión municipal en el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de los Olivos, 2022. República

- de Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3692-3709. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3349/5091>
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). *Notificaciones de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/323565/Bolet%C3%ADn_Notificaciones_MARZO_2019_.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Panorama Laboral 2017*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_614795.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo* (3ª ed.). Organización Internacional del Trabajo.
- Placeres, S., Araiza, M. y Torres, M. (2022). El compromiso organizacional. Un factor clave para la innovación en las organizaciones. *Vincula Técnica EFAN*, 8(2), 153-164.
- Quispe, R. y Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(2), 64-83. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252006/467662252006.pdf>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del

- Perú]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>
- Rovayo, D. (2020). *El compromiso organizacional en la gestión pública del Ministerio de Transporte y Obras Públicas en la zona 3* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31911/1/4907M.pdf>
- Saenz, P. (2021). *Compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58083/Saenz_NPJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Tendencias Globales de Capital Humano. (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. La Gestión.
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia>
- Torres, F., Puican, V. y García, M. (2023). Relationship of organizational commitment to teamwork in a municipality from Peru. *Journal of Profess*, 8(1), 1-20. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85149045664&doi=10.26668%2fbusinessreview%2f2023.v8i1.693&partnerID=40&md5=7305a1c4ea7b8ac2ceb659ed694e0f05>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorización

Categoría	Subcategorías	Códigos	Guion de preguntas de la entrevista semiestructurada
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Fortalecimiento de lazos emocionales	1. ¿De qué manera se fortalecen los lazos emocionales para asegurar el compromiso organizacional?
		Satisfacción	2. ¿Considera usted que el personal de su área se considera satisfecho? ¿Por qué?
		Refuerzo del orgullo de pertenencia	3. ¿Cómo son las actividades que refuerzan el orgullo de pertenencia en tu área de trabajo?
		Influencia de Liderazgo	4. ¿Considera usted que el liderazgo influye en el compromiso afectivo de su área de trabajo? ¿Por qué?
	Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo como factor	5. ¿Considera que la necesidad de trabajo es un factor que le impulsa a ser más comprometido con la institución? ¿Por qué?
		Opciones laborales	6. ¿Coménteme cuáles son las opciones laborales que brinda la institución?
		Evaluación del Compromiso de permanencia	7. ¿De qué manera se evalúa el compromiso de permanencia en tu área de trabajo?
	Compromiso normativo	Estabilidad laboral	8. ¿La institución le brinda estabilidad laboral? ¿De qué manera?
		Comunicación	9. ¿De qué manera se comunican en la institución?
		Aspectos organizacionales valiosos	10. ¿Qué aspectos organizacionales considera como valioso para fortalecer el compromiso normativo?

	Gratitud	11. ¿La empresa realiza acciones de gratitud hacia sus trabajadores? ¿De qué manera?
	Reciprocidad	12. ¿De qué manera las acciones de la institución y del trabajador son recíprocas?
Alcances	Celeridad	13. ¿De qué manera el compromiso organizacional promueve la celeridad en las actividades de los trabajadores?
	Falta de incentivos	14. ¿Considera que la falta de incentivos es una limitación para el compromiso organizacional en su institución?
Limitaciones	Sobretiempo	15. ¿Considera que el sobretiempo es otra de las limitaciones en el logro del compromiso organizacional?

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Guion de preguntas de la entrevista semiestructurada

1. ¿De qué manera se fortalecen los lazos emocionales para asegurar el compromiso organizacional?
2. ¿Considera usted que el personal de su área se considera satisfecho? ¿Por qué?
3. ¿Cómo son las actividades que refuerzan el orgullo de pertenencia en tu área de trabajo?
4. ¿Considera usted que el liderazgo influye en el compromiso afectivo de su área de trabajo? ¿Por qué?
5. ¿Considera que la necesidad de trabajo es un factor que le impulsa a ser más comprometido con la institución? ¿Por qué?
6. ¿Cuáles son las opciones laborales que brinda la institución?
7. ¿De qué manera se evalúa el compromiso de permanencia en tu área de trabajo?
8. ¿La institución le brinda estabilidad laboral? ¿De qué manera?
9. ¿De qué manera se comunican en la institución?
10. ¿Qué aspectos organizacionales considera como valioso para fortalecer el compromiso normativo?
11. ¿La empresa realiza acciones de gratitud hacia sus trabajadores? ¿De qué manera?
12. ¿De qué manera las acciones de la institución y del trabajador son recíprocas?
13. ¿De qué manera el compromiso organizacional promueve la celeridad en las actividades de los trabajadores?
14. ¿Considera que la falta de incentivos es una limitación para el compromiso organizacional en su institución?
15. ¿Considera que el sobretiempo es otra de las limitaciones en el logro del compromiso organizacional?

Anexo 3. Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: “Estudio de caso del compromiso organizacional de una institución pública, Lima 2023”. Investigador es: Segundo Juan Castañeda Cortez.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estudio de caso del compromiso organizacional de una institución pública, Lima 2023”, cuyo objetivo es analizar el compromiso organizacional de una institución pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho-Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, Despacho Presidencial.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El compromiso organizacional también es analizado constantemente. Según un informe realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018) el 70% de los empleados no están comprometidos con su trabajo. Además, el mismo estudio señala que el compromiso de los empleados está relacionado con la satisfacción laboral y la calidad de vida. En consecuencia, es importante que las organizaciones implementen estrategias para mejorar el compromiso organizacional de los trabajadores y, por ende, su calidad de vida.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estudio de caso del compromiso organizacional de una institución pública, Lima 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la sede central de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Castañeda Cortez Segundo Juan, email: scastanedacor@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez, email: miperezper@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombres y apellidos.....

Fecha y hora.....

Firma

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Juez 1: Dr. Iván César Peña Avendaño



- Quinta subcategoría: Limitaciones
- Objetivo de la subcategoría: Analizar cuáles son las limitaciones del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Falta de incentivos	14. ¿Considera que la falta de incentivos es una limitación para el compromiso organizacional en su institución?	4	4	4	
Sobretiempo	15. ¿Considera que el sobretiempo es otra de las limitaciones en el logro del compromiso organizacional?	4	4	4	

Iván César Peña Avendaño
 Doctor en Gestión Pública
 DNI N° 06729792

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Juez 2: Mgtr. Pedro Miguel Valencia Julca



- Quinta subcategoría: Limitaciones
- Objetivo de la subcategoría: Analizar cuáles son las limitaciones del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Falta de incentivos	14. ¿Considera que la falta de incentivos es una limitación para el compromiso organizacional en su institución?	4	4	4	
Sobretiempo	15. ¿Considera que el sobretiempo es otra de las limitaciones en el logro del compromiso organizacional?	4	4	4	


Pedro Miguel Valencia Julca
Magister en Gestión Pública
DNI 18903134

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Activar
Ve a Config

Juez 3: Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez



- Quinta subcategoría: Limitaciones
- Objetivo de la subcategoría: Analizar cuáles son las limitaciones del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Falta de incentivos	14. ¿Considera que la falta de incentivos es una limitación para el compromiso organizacional en su institución?	4	4	4	
Sobretiempo	15. ¿Considera que el sobretiempo es otra de las limitaciones en el logro del compromiso organizacional?	4	4	4	

Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez
Asesor

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 5. Carta de presentación

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

Lima

N°. Carta P. 0202- 2023-2 EPG – UCV LE

SEÑOR

Rafael Velásquez Soriano

Director General de Administración

Despacho Presidencial



Asunto: Carta de Presentación del estudiante Castañeda Cortez Segundo Juan.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Castañeda Cortez Segundo Juan**, identificado con DNI N.º09240658 y código de matrícula N° 7002971730; estudiante del Programa de maestría en gestión pública, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

ESTUDIO DE CASO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LIMA, 2023.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Anexo 6. Base de datos

The screenshot displays the ATLAS.ti software interface. The title bar reads "Segundo Castañeda- TESIS - ATLAS.ti". The ribbon menu includes "Archivo", "Inicio", "Buscar & Codificar", "Analizar", "Importar & Exportar", "Herramientas", and "Ayuda". The "Inicio" ribbon contains icons for "Agregar documentos", "Crear entidades", "Editar comentario", "Navegador", "Documentos", "Códigos", "Explorador del proyecto", "Documentos", "Citas", "Códigos", "Memos", "Redes", "Vinculos", and "Explorador del proyecto".

The "Explorador del proyecto" pane on the left shows a tree view of the project structure:

- Segundo Castañeda- TESIS
 - Documentos (1)
 - D 1: ENTREVISTAS DEL 001 AL 020 (603)
 - Códigos (59)
 - Memos (0)
 - Redes (3)
 - RED 1 (12)
 - RED 2 (16)
 - RED 3 (15)
 - Grupos de documentos (0)
 - Grupos de códigos (0)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de multimedia (0)

Segundo Castañeda- TESIS

Creado por: Mobile46 – martes, 14 de noviembre de 2023 07:23
Editado por última vez por: Mobile46 – viernes, 24 de noviembre de 2023 20:07
Usuario actual: Mobile46

Licencia comercial de ATLAS.ti
ATLAS.ti 9.1.3

Selecciona ítem para ver su comentario

Anexo 7. Concurrencia de códigos

	◦ Apoyo psicológico o y motivación Gr=10		◦ Mayor motivación Gr=16		◦ Estabilidad económica Gr=13		◦ Afecta la motivación Gr=6		◦ Gratitud Gr=19		◦ Influencia del liderazgo Gr=20		◦ Necesidad de trabajo como factor Gr=20		◦ Reconocimiento por años de servicio Gr=16		◦ Redes sociales Gr=6		◦ Refuerzo del orgullo de pertenencia Gr=19		
	count	coeficient	count	coeficient	count	coeficient	count	coeficient	count	coeficient	count	coeficient	count	coeficient	count	coeficient	count	coeficient	count	coefi	
◦ Falta de incentivos Gr=15	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	0,40	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
◦ Celeridad Gr=19	0	0,00	13	0,59	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
◦ Estabilidad económica Gr=13	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	0,57	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
◦ Falta de incentivos Gr=15	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
◦ Gratitud Gr=19	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	15	0,75	0	0,00	0	0,00
◦ Influencia del liderazgo Gr=20	10	0,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
◦ Necesidad de trabajo como factor Gr=20	0	0,00	0	0,00	12	0,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
◦ Reconocimiento por años de servicio Gr=16	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	15	0,75	0	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
◦ Redes sociales Gr=6	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
◦ Refuerzo del orgullo de pertenencia Gr=19	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	1	0,03	0	0,00	0	0,00
◦ Reglamento y directivas Gr=6	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Anexo 8. Coeficientes y correspondencia de códigos

Categoría	Subcategoría	Códigos	Coeficientes	Correspondencia
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Fortalecimiento de lazos emocionales	x	x
		Satisfacción	x	x
		Refuerzo del orgullo de pertenencia	x	x
		Influencia de liderazgo	0,5	✓
	Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo como factor	0,57	✓
		Opciones laborales	x	x
		Evaluación del compromiso de permanencia	x	x
		Estabilidad laboral	x	x
	Compromiso normativo	Comunicación	x	x
		Aspectos organizacionales valiosos	x	x
		Gratitud	0,75	✓
		Reciprocidad	x	x
	Alcances	Celeridad	0,59	✓
Limitaciones	Falta de incentivos	0,4	x	
	Sobretiempo	x	x	

Anexo 9. Coherencia entre objetivos y conclusiones

Objetivos	Conclusiones	Coefficientes	Correspondencia
OG	CG	0.40, 0.59, 0.75, 0.57, 0.50	✓
OE1	CE1	0,5	✓
OE2	CE2	0,57	✓
OE3	CE3	0,75	✓
OE4	CE4	0,59	✓
OE5	CE5	0,4	✓

Anexo 10. Matriz de coherencia lógica de los resultados

Problema general	Problemas específicos	Objetivo general	Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría	Códigos asociados	Coefficientes concurrentes
	¿Cómo es el compromiso afectivo en una institución pública de Lima, 2023?		Analizar cómo es el compromiso afectivo en una institución pública de Lima, 2023		Compromiso afectivo	Influencia de liderazgo con Apoyo psicológico y motivación	0,5
	¿Cómo es el compromiso de continuidad en una institución pública de Lima, 2023?		Analizar cómo es el compromiso de continuidad en una institución pública de Lima, 2023		Compromiso de continuidad	Necesidad de trabajo como Factor con Estabilidad económica	0,57
¿Cómo es el compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023?	¿Cómo es el compromiso normativo en una institución pública de Lima, 2023?	Analizar cómo es el compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023	Analizar cómo es el compromiso normativo en una institución pública de Lima, 2023	Compromiso organizacional	Compromiso normativo	Reconocimiento por año de servicio con Gratitude	0,75
	¿Cuáles son los alcances del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023?		Analizar cuáles son los alcances del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023		Alcances	Celeridad con Mayor motivación	0,59
	¿Cuáles son las limitaciones del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023?		Analizar cuáles son las limitaciones del compromiso organizacional en una institución pública de Lima, 2023		Limitaciones	Falta de incentivos con Afecta la motivación	0,40