



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una
empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Gastelu Velasquez, Danna Betsy (orcid.org/0000-0001-5274-5096)

ASESORES:

Mgtr. Fabian Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

Mgtr. Gonzalez Cruz, Juan Carlos (orcid.org/0000-0002-6658-8666)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORA

Esta tesis va dedicada con todo mi corazón
a mi madre por su apoyo incondicional,
a mi Sami, mi hermana, mis familiares
y amistades que siempre creyeron en mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar hasta donde estoy el día de hoy, a mi familia y amistades que siempre me brindan su apoyo y ayuda para poder continuar con mis objetivos y cumplir con ellos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023", cuyo autor es GASTELU VELASQUEZ DANNA BETSY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FABIAN ROJAS LENIN ENRIQUE DNI: 20016805 ORCID: 0000-0003-1949-6352	Firmado electrónicamente por: LEFABIANR el 11-01- 2024 21:30:34

Código documento Trilce: TRI - 0718529



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GASTELU VELASQUEZ DANNA BETSY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 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
DANNA BETSY GASTELU VELASQUEZ DNI: 76861684 ORCID: 0000-0001-5274-5096	Firmado electrónicamente por: DGASTELUV el 03-01- 2024 01:16:01

Código documento Trilce: TRI - 0718530



Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	28

V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS... ..	48
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Variable, técnica e instrumento.....	22
Tabla 2. Validación y juicio de expertos.....	23
Tabla3. Criterios de confiabilidad.....	24
Tabla 4. Confiabilidad de variables.....	24
Tabla 5. Frecuencia de la variable 1: Gestión Administrativa.....	28
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión planificación.....	28
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión organización.....	29
Tabla 8. Frecuencia de la dimensión dirección	30
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión control	30
Tabla 10. Frecuencia de la variable 2: Compromiso Organizacional	31
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión compromiso de continuidad.....	32
Tabla 12. Frecuencia de la dimensión compromiso afectivo	32
Tabla 13. Frecuencia de la dimensión compromiso normativo.....	33
Tabla 14. Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra.....	33
Tabla 15. Rango de grado de relación conforme coeficiente de correlación.....	34
Tabla 16. Correlación de las variables gestión administrativa y compromiso organizacional	35
Tabla 17. Correlaciones de la variable gestión administrativa y el compromiso de continuidad	36
Tabla 18. Correlación de la variable gestión administrativa y el compromiso afectivo	37

Tabla 19. Correlación de la variable gestión administrativa y el compromiso normativo.....	38
---	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la existencia de una relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023, siendo a investigación de tipo básica, nivel descriptivo, transversal con un diseño no experimental, que contó con una muestra de estudio conformada por 50 colaboradores que forman parte de una empresa de telecomunicaciones, a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, cuya información al ser procesada con el programa SPSS se obtuvo como resultado principal la relación positiva alta, directa y significativa, entre la variable gestión administrativa y el compromiso organizacional dado que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,825. Significando que, si se da una correcta gestión administrativa, entonces los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones se sentirán más comprometidos con su labor.

Palabras clave: Organización, compromiso, colaborador.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the existence of a relationship between administrative management and organizational commitment in a telecommunications company, Surquillo, 2023, being a basic, descriptive, cross-sectional research with a non-experimental design, which had a study sample of 50 employees who are part of a telecommunications company, The information was processed with the SPSS program and the main result obtained was a high, direct and significant positive relationship between the administrative management variable and organizational commitment, given that a Spearman's Rho of 0.825 was obtained. Meaning that, if there is a correct administrative management, then the workers of the telecommunications company will feel more committed to their work.

Keywords: Organization, commitment, employee.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente empresas en el mundo, independientemente del tamaño, sean grandes, pequeñas o micro empresas involucran en su procedimiento y flujo de trabajo a personas que son denominadas colaboradores, las cuales pasan a ser, pieza, factor y base importante fundamental de todo éxito en la empresa, incluyendo también, las acciones de cada una de sus áreas con la que cuenta, para lograr un óptimo resultado, donde la dirección racional de tareas, utilización de recursos y la unión de esfuerzos resultan de gran valor, dado que conforma el negocio y ello es el de la gestión administrativa (Equipo editorial Etecé, 2022). Es por ello, que empresas existentes en territorio nacional y extranjeras, ya sean públicas o privadas abarcan en el sitio donde se labora la aplicación de una gestión administrativa reuniendo diferentes habilidades con el fin de lograr un mejor lugar de trabajo (Indeed Editorial Team, 2023).

Ahora bien, sobre la base del contexto actual del mundo a raíz del COVID-19, el efecto que produjo en Colombia fue que del top 10 de las empresas más grandes del año 2019, solo 8 continuaron activas, donde sus pérdidas se vieron reflejadas en el registro de sus ingresos, facturando desde el 30% hasta el 50% menos que el año anterior a la pandemia, evidenciándose la manera de cómo gestionar la empresa y preveer situaciones futuras, lo cual también trajo consecuencias como el desligue de personal en la empresa, así como despidos, debido a las pérdidas económicas en muchas de estas empresas (Carranza, 2021).

Así mismo, Nuñez y Lidorikiotu (2020) indican que ante el efecto que trajo la pandemia para directivos España y Colombia fue un cambio en cuanto a la gestión administrativa y el manejo de la organización fue la más afectada, dado que cambio la forma de tomar decisiones y el tiempo que conllevaba a tomarlas, de igual manera indican que en cuanto al compromiso organizacional se tuvo dificultades con el personal precisando que se deben enfocar más en cuanto a lazos de confianza y comunicación, mostrando más empatía ante las necesidades de los colaboradores, dado que los colaboradores indicaban que se sentían ajenos a la empresa.

Por otro lado, en América Central según un estudio realizado, comentan que los gobiernos de 18 países entre ellos El Salvador, Argentina, Honduras, Guatemala y Nicaragua optaron por brindar exoneraciones, así como subsidios y créditos con la finalidad de sostener la empresa, la actividad que realiza y sostener el empleo como medida de poder disminuir los efectos sociales que trajo consigo el COVID-19, ante estas acciones tomadas por el gobierno, las empresas evidenciaron que los directivos a su cargo tienen nociones buenas sobre gestión administrativa pero cierto desconocimiento en cuanto a la organización, ocasionando inciertos en los colaboradores para poder cumplir con sus funciones y disminuyendo el compromiso de los mismos en la empresa. (Filgueira et al., 2020).

Así mismo, Ripani (2022) indica que hoy en día, en México, las empresas, no se recuperan para llegar a los salarios que antes se pagaba a sus trabajadores, siendo uno de los tantos efectos que trajo consigo la consecuencia de la pandemia, sin embargo, afirma que en el país vecino México, América Latina incluso el Caribe, dicha experiencia les abrió el panorama para renovar las empresas internamente en cuanto a la gestión y manejo para poder surgir aprovechando la renovación y las nuevas oportunidades que trae consigo el cambio, involucrando también a los colaboradores mediante regulaciones que aporten y fortalezcan sus habilidades personales, fortaleciendo el compromiso organizacional.

Además, García et al. (2021) comentan referente al compromiso en las organizaciones, que los cargos en las empresas peruanas en la actualidad, están siendo ocupados por personal joven denominados millennials, los cuales no desarrollan del todo el compromiso organizacional, expresando poca lealtad en su centro de labores y sobre todo con el empleador, puesto que, siempre están en búsqueda de nuevas y mejores oportunidades laborales.

Del mismo modo, el diario Gestión (2022) señala que en el Perú, en una alusión al reporte sobre las tendencias globales de los colaboradores en relación al compromiso, realizado en el año 2016, señalan que el índice de compromiso que tienen los trabajadores con la empresa en la que laboran es de un 74%, gracias a que las empresas toman acción sobre las causas que

impulsan el compromiso del colaborador y no solo se queda en la primera parte de identificación de dichas dimensiones, razón por la cual, el hecho de poner en marcha las acciones resulta de una buena gestión administrativa.

Considerando lo mencionado, Melgarejo (2022) afirma que con el voluble contexto que se tiene hoy en día, ha surgido un evidente cambio respecto a la era digital que la respuesta de Perú y del mundo fue una mejora indiscutible en los sectores vinculados con la tecnología, siendo las plataformas digitales la mejor opción para las personas, aportando así a su crecimiento exponencial.

Aportando a lo mencionado, la empresa de telecomunicaciones que fue objeto de estudio, cuenta con amplia trayectoria, dado que, se encuentra presente en el mercado por más de 15 años, bajo el contexto descrito líneas arriba, se podría indicar, que la empresa cuenta con una gran oportunidad de trabajo debido a que brinda servicios de telecomunicaciones alámbricas, donde sus principales servicios son el de datacom, óptico, fbb, microondas y wireless, pero aunque le fue permitido poder estar activa en el contexto del COVID-19, debido a los servicios que aporta y a la transformación digital que se aceleró con la pandemia, no tuvo resultados buenos sobre control, ni organización, evidenciándose más durante y post pandemia, ya que, desde el año 2019 ha presentado dichos problemas teniendo colaboradores disconformes al trabajo, lo cual conlleva al desligue del trabajador con la empresa, evidenciando de esta manera una inadecuada e inexistente gestión administrativa y por ende del compromiso en la empresa por parte de los colaboradores, ocasionando así una muestra de debilidad en la parte administrativa.

Teniendo en cuenta que para aplicar la gestión administrativa en una empresa, no solo se necesita conocer la situación del problema a enfrentar, dado que se evidencia que en la actualidad se está dejando de lado el involucrarse desarrollando habilidades y una actitud de compromiso, donde debe ser prioridad que este sea compartido por todos los miembros que conforman la organización, complementando las funciones y la realización de las labores establecidas por la entidad, aportando así con el progreso significativo en la gestión administrativa así como, la de mantenerse activa en el mercado (López, 2021).

Sobre la base del análisis presentado, se consideró relevante plantear el siguiente problema: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023?, por consiguiente, se planteó los siguientes problemas específicos: (1) ¿Existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso de continuidad de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023? (2) ¿Existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023? (3) ¿Existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023?

Del mismo modo, como justificación teórica, se detalla que la presente investigación buscó aportar con informaciones necesarias y sustentar con bases teóricas las dos variables que son objetos de estudio, de igual forma toda la información obtenida giró entorno a ellas.

La empresa de telecomunicaciones, lugar donde se desarrolló la investigación, no cuenta con estudios realizados referente al tema, ni relacionado con las variables de estudio. Por lo tanto, la presente investigación aportó con la definición de la relación existente entre las dos variables propuestas, de tal manera que aportó con la mejora en la empresa frente a su situación actual.

Así también, como justificación práctica, en primera instancia se brindó la opinión propia; dado que se estableció un análisis basado sobre la existencia en cuanto a relación de las dos variables propuestas, con el objeto de aportar con al avance de mejora en la entidad. Razón por la cual, el presente estudio de investigación no solo fue la de brindar un aporte en información a los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones, sino también la de poder brindar ayuda a cualquier empresa que sea de su interés el poder el establecer una mejor relación con los colaboradores, que son quienes aportan con el desarrollo y éxito de cualquier entidad que la conforman. De tal manera que también, se buscó destacar la actividad tan importante que desarrolla la empresa de telecomunicaciones con su aporte en sus servicios contando con colaboradores calificados y que estén comprometidos, sugiriendo propuestas

de mejora para que la empresa pueda adoptarlos y aplicarlos, con la finalidad que pueda mejorar su relación con las personas que laboran en la misma, de igual forma con los clientes y sobre todo en la gestión administrativa, obteniendo así una mayor continuidad en sus servicios, estableciendo conexiones más seguras y compartidas de información, así como de interconectividad y conectividad alámbrica entre las personas, hogares, empresas, zonas rurales, aportando así con al desarrollo tecnológico del país.

Se ostenta como justificación metodológica conforme a la naturaleza de la investigación realizada en la empresa de telecomunicaciones para las variables propuestas, con el aporte de McCombes y George (2022) quienes indican al respecto que se debe describir la manera en que se analizó los datos y explicar los métodos de recopilación realizados, es por ello que en este estudio se realizó el análisis de los datos, para lo cual se empleó como instrumento la encuesta y como herramienta el cuestionario, siendo desarrollado por las personas que trabajan en la empresa en mención. Por lo tanto, las herramientas utilizadas para el análisis en la aplicación de información permitirán que en un futuro pueda servir de apoyo a futuras investigaciones. En cuanto al cuestionario, este fue evaluado y aprobado por recomendaciones según el juicio de los expertos, del cual, se efectuó la prueba piloto con el que se pudo confirmar la validez y confiabilidad de los mismos.

Para abordar de una mejor manera la investigación se planteó el objetivo general siguiente, determinar la existencia de una relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Por consiguiente, se propuso los objetivos específicos siguientes: El primero el de determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso de continuidad de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. El segundo de determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Finalmente, el tercero fue el de determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Por consiguiente, la hipótesis que se planteó fue la siguiente: Existe una

relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Describiendo a continuación las siguientes hipótesis específicas que se plantearon: En primer lugar, la de existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso de continuidad de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. En segundo lugar, la de existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Por último, la de existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, el aporte brindado por Espinoza (2022) en su estudio señala que su principal objetivo fue el de determinar la influencia de sus variables. Así también, la investigación que desarrolló fue básica según el tipo, con un enfoque basándose en el análisis cuantitativo, descriptiva, explicativa, transversal y siendo el diseño no experimental, la población con la que contó en su cien por ciento de 60 colaboradores, a quienes se les realizó una encuesta, en donde se usó el cuestionario como instrumento, resultando de la muestra piloto y gracias al alfa de Cronbach, una confiabilidad de 0.926, 0.917, 0.884 correspondiente para cada variable de su investigación. Obteniendo de esa manera como principal conclusión que tanto su primera variable, como la gestión de administración influye en el compromiso con la organización por parte de los colaboradores, el cual fue evidenciado por el Pseudo R cuadrado, dado que es una prueba y de la que obtuvo una variabilidad en la variable compromiso organizacional de hasta un 33.7% frente a las variables liderazgo en la gerencia y gestión administrativa. Evidenciando de esa manera que, si existe un nivel alto en la gerencia respecto al liderazgo, acompañado de una excelente gestión administrativa, traería como consecuencia que el compromiso en la empresa sea alto.

Así también, se cuenta con la investigación de Oliva (2021) quien indica en su investigación que el objetivo primordial es el de determinar la relación de sus variables objeto en su estudio, implementando el tipo de metodología básica, siendo no experimental en el diseño, a su vez siendo correlacional de corte transversal. Los colaboradores de su entidad de estudio conformaron su principal población siendo un total de 72 personas, utilizando como instrumento el cuestionario por cada variable identificada, aplicando un Rho Spearman, como prueba que le ayudó hallar la relación entre sus variables de estudio. Por lo que finalmente, obtuvo el resultando de que la primera variable se relaciona a la segunda variable compromiso de la organización, teniendo un nivel de correlación, siendo de resultado positiva considerante debido al resultado de Rho 0,534 y p-valor 0,000, lo que conlleva a que a una mayor gestión administrativa se tendrá un mayor compromiso en la empresa.

Del mismo modo, se cuenta con la investigación de Aliaga (2018) donde indica que su objetivo principal fue el de demostrar si existe relación en sus variables de estudio, siendo el diseño del estudio transversal, no experimental, correlacional, descriptivo. Tuvo una población a 30 colaboradores, en quienes se utilizó la encuesta como instrumento y que gracias al uso del Rho Spearman. Obtuvo como resultado, que existe una correlación en sus dos variables, obteniendo también un nivel de significancia notable, señalando en su estudio que su dimensión conocimiento, habilidades y actitudes, clima laboral en la empresa, así como la perspectiva de desarrollo profesional y la gestión del talento con su variable el compromiso en la organización se relaciona significativamente, teniendo los coeficientes de correlación de 0.730, 0,672, 0,746, 0,856 respectivamente.

Este estudio cuenta también, con el artículo de Anchelia et al. (2021) enfocado principalmente en determinar la relación entre sus variables referente a los trabajadores que componen el sector educativo, siendo el estudio realizado en el artículo no experimental, contando también con un enfoque de análisis cuantitativo, siendo de corte transversal, de tipo básica y correlacional, por lo que para el desarrollo del estudio aplicaron el método hipotético deductivo. Contando con un total de 88 colaboradores quienes forman parte de la población de estudio, empleándose como instrumentos dos cuestionarios uno para cada variable respectivamente, los cuales obtuvieron un valor de 0.885 para la primera variable y un 0.801 para la segunda variable, demostrando por alfa de Cronbach, la confiabilidad. Utilizando el coeficiente de Rho Spearman. Obtuvieron como conclusión primordial que existe relación entre sus variables, siendo la misma positiva y significativa. Finalmente establecieron que, si existe una buena gestión administrativa, aumenta de manera progresiva el compromiso de los colaboradores, así también los autores indican que la dimensión compromiso afectivo con la gestión administrativa tienen una relación positiva contando con un coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0,604, de igual manea comentan que la dimensión compromiso de continuidad con la variable gestión administrativa tiene una relación baja con un valor de 0,407 aconsejando que este punto deber ser atendido por los directivos de la empresa con la finalidad de revertir esa tendencia.

Por último, a nivel nacional se cuenta con el artículo de Estela y Salazar (2022) quienes propusieron el objetivo primordial de determinar como la variable gestión administrativa va influir en el compromiso en los docentes de la universidad, desarrollando un estudio no experimental, de enfoque de análisis cuantitativo, con un corte transversal, descriptivo, de un carácter correlacional. Tuvieron como población un total de 150 personas, siendo el cuestionario su instrumento de apoyo. Finalmente señalaron que el resultado obtenido en el estudio fue que un 92% de docentes encuestados consideran que en la universidad las variables de estudio son adecuadas, concluyendo de esa manera que al aumentar en la universidad la gestión administrativa, aumenta de la misma manera el compromiso en el docente, indicando además que al realizar mayores acciones en cuanto a procesos administrativos, como el de cumplir con los cargos de programación de actividades del personal aporta con el cumplimiento oportuno por parte del personal alcanzando un mayor compromiso de los mismos.

Por otro lado, a nivel internacional, se tiene el artículo de Centeno (2019) cuyo objetivo principal fue de realizar el análisis de la relación sobre la percepción en cuanto a la calidad de la primera variable respecto al director con el grado de la segunda variable de estudio que es la del compromiso con la institución de los docentes. Siendo el estudio correlacional y de tipo descriptivo, contó con una población total de 87 docentes que parten enseñanza en 7 colegios. Obteniendo como resultado que su primera variable con la segunda está correlacionada de manera alta y positiva. Concluyendo que mayor sea la percepción del docente frente a la gestión administrativa de la autoridad máxima del colegio, quien es el director, en consecuencia, el trabajo que realizan los docentes estará mayor comprometido, así también señalan que la dimensión calidad de la variable gestión administrativa, se encuentra relacionada al compromiso con la empresa, en relación al estado civil, manifestaron que en esta dimensión el personal que está casado frente al compromiso tiene una relación positiva dado que están interesados en mantenerse en el trabajo, mientras que los solteros son más vulnerables a cambiar de trabajo por estar en la búsqueda de su crecimiento personal, así también señalaron que las personas dentro de la empresa que tienen una mejor estabilidad en el trabajo

se encuentran relacionadas positivamente con la variable compromiso, resaltan así también que el personal que tiene mayor tiempo laborando en la empresa se encuentra mayor comprometido con la misma.

Así también, se tiene el artículo realizado por Placeres et al. (2022) donde indica que el objetivo principal fue el de encontrar en las variables la relación que se da entre ellas, siendo la investigación no experimental, cualitativa, descriptiva, usando las técnicas documentales y bibliográficas. Donde obtuvieron un resultado positivo referente a la relación a las variables de su investigación. Comprobándose de esa manera la hipótesis planteada por ellos, la cual implica que el compromiso en la organización incide de manera positiva en la innovación de la misma que traería como consecuencia a un mayor rendimiento,

Por consiguiente, se cuenta con el aporte de Yang y Tajul (2021) siendo el objetivo principal explorar la influencia del estrés por presión laboral, el apoyo en el lugar de trabajo, sobre el equilibrio en la vida personal, laboral y el compromiso en la organización entre los colaboradores que trabajan en administración de campo, donde el método que usaron fue cuantitativo, teniendo como población a un total de 563 colaboradores, siendo 157 colaboradores que conformaron la muestra de estudio, analizaron los datos mediante regresión múltiple. Obteniendo de esa manera como resultado que, en la empresa, el compromiso afectivo no se ve influenciado frente al equilibrio de la vida en el trabajo y en el aspecto personal, así también determinaron que el estrés ocasionado por la presión en el trabajo se relaciona negativamente frente a la vida laboral y personal del colaborador, mientras que las políticas organizacionales enfocadas en la familia tienen mayor influencia en estas, finalmente indican que el estudio aportó a brindar consejos a los encargados de establecer políticas dentro de la empresa, las cuales estén enfocadas a mejorar y aportar con el equilibrio entre el trabajo y la vida del colaborador.

Del mismo modo, se cuenta con el artículo de Haque et al. (2019) teniendo como objetivo primordial de examinar el efecto moderador de estrés ocupacional en la satisfacción laboral frente al compromiso de los trabajadores de la universidad objeto de estudio. Siendo un estudio comparativo, se utilizó

técnicas de muestreo probabilístico y no probabilístico, contaron con 308 colaboradores que conformaron la población, utilizando como instrumento el cuestionario. Así también se señala que el estudio es de enfoque cuantitativo y se desarrolló el modelo de ecuaciones estructurales, del cual se concluyó que la relación sobre la satisfacción laboral frente al compromiso con la institución afecta significativamente en el personal universitario, así también señalaron que el estrés laboral y el compromiso en la organización afecta significativamente en los colaboradores en Pakistán, mientras que en Reino Unido esta relación no es significativa, concluyendo finalmente que en dos economías distintas modera la relación de manera diferente. Proponiendo como diferentes implicaciones a los gerentes para reducir el estrés en el trabajo, con un aumento de satisfacción laboral y mantener el compromiso, mejorando así también el desempeño en la organización.

Por último, se tiene el estudio realizado por Nguyen et al. (2020) donde el objetivo principal fue investigar los factores que intervienen y afectan el compromiso en la entidad frente a los colaboradores de empresas de inversión extranjera en Vietnam. Mediante la utilización de alfa de Cronbach, realizaron un análisis factorial de tipo exploratorio, así como, el confirmatorio, con apoyo de ecuaciones estructurales, con el fin de estimar la posible correlación en las variables que son objeto estudio, utilizando el método bootstrapping con el fin de demostrar el efecto indirecto de las variables. Teniendo una población total de 312 colaboradores, aplicando como instrumento la encuesta en línea, obtuvieron como resultado que el estilo de liderazgo tiene un fuerte efecto sobre el compromiso organizacional, así también, destacaron que el desempeño, la satisfacción están relacionados positivamente al compromiso laboral, dado que la satisfacción es importante para el aumento del compromiso en la organización y confirmando finalmente que el rendimiento laboral es pieza importante en la relación entre el estilo de liderazgo y el compromiso organizacional.

Para desarrollar el presente estudio de investigación se acudió a revisar estudios teóricos que aportaron de manera significativa al enriquecimiento de información, la cual fue relevante, para poder entender y comprender las

variables que son objeto de estudio.

Por tal motivo, se detalla las definiciones conceptuales presentadas a continuación:

Robbins y Coulter (2019), citados por Nuñez et al. (2022) describieron que la gestión de administrar es el proceso de integrar mediante la coordinación de actividades laborales llevándolas a cabo de manera eficiente, siendo medio la efectividad con el apoyo de recursos compuesto por personas y materiales precisos, logrando de esa manera cumplir con los objetivos propuestos por la empresa, obteniendo por ende competitividad en el mercado brindando al cliente una eficiente entrega de bien o servicio que brinde la empresa.

De lo comentado, se puede inferir que la gestión administrativa son las acciones puestas en marcha que aporta con la realización responsable del mejor uso y manejo de los recursos con los que se cuenta en la empresa, marcando la diferencia, siendo más eficiente.

Por su parte Forsyth (2022) comenta que la gestión administrativa es de real importancia en el mundo actual, donde el entorno se encuentra en constante cambio, dado que implica gestionar y diseñar una estructura dirigida a las personas que componen la organización, con el fin de garantizar la continuidad de la misma sin problemas.

De lo comentado, se puede deducir que las personas que aportan su labor a la empresa son pieza clave fundamental, dado que todas las gestiones se realizan por y para ellas, con la finalidad de la vigencia en el tiempo de la empresa y esté a la vanguardia del mercado actual.

Así mismo, Wang (2022) aporta que, en el proceso de una buena gestión administrativa, lo que tiene mayor valor en peso y en lo que se deben enfocar los administradores es en desarrollar la capacidad de la gestión y sobre todo la de ejecución.

Con lo descrito, Wang explica que los encargados de llevar a cabo la gestión administrativa en la empresa deben tener en cuenta un aspecto muy importante, donde los tramites y acciones que ellos realizar se deben alcanzar

mediante objetivos propuestos y organizados.

Por otro lado, Terry (2017) quien es autor de los principios de la administración, define a la gestión administrativa como el logro que se obtiene al hacer que las cosas puedan ser realizadas mediante otras personas, y que la gestión administrativa conlleva a la obtención de resolución de problemas, que va en continuo proceso y que por lo tanto orienta a la toma correcta de decisiones, elaboración de planes estratégicos y como consecuencia mejorar los procesos, así también señala respecto al proceso administrativo que debe cumplir cuatro competencias fundamentales, las cuales son en primer lugar la de planeación, seguido por la organización, incluyendo la dirección y no menos importante llevando el control.

Finalmente, cabe mencionar que, sobre la base de los conceptos aportados, el autor base para esta investigación presentada es George Terry, dado que su apreciación engloba la esencia del concepto de la variable, y que indica que la dirección de la misma es la de utilizar de manera eficiente los recursos y sobre todo eficaz con el objeto de alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

Así mismo, el aporte de George Terry, ayudará a definir las dimensiones sobre las cuales se realizará el estudio de investigación para la primera variable presentada, por lo tanto, se priorizó en 4 dimensiones, siendo las siguientes: planeación, organización, dirección y control.

Macías y Mero (2022) definen a la planeación como la primera función que se debe llevar a cabo en todo el proceso administrativo, dado que, en este punto se define los objetivos a cumplir por la organización y en concierne a tener idea del futuro esperado, lo cual se debe al detalle de los planes necesarios que implica realizarse interrogantes del cómo, cuándo, que debe hacerse y en qué orden.

Por su parte, Martins (2023) sostiene que la planeación ayudara a definir y a compartir con los colaboradores la dirección que la empresa tomará en un periodo de tiempo, ya sea de corto o largo plazo.

Así también, Bhasin (2023) sostiene que la importancia de la dimensión

planeación radica en que son la base fundamental a la hora de tomar decisiones que involucre las actividades a desarrollar en la empresa, donde se requiere contar con un pensamiento creativo, de análisis y con anticipación en tendencias y que las características principales de planificar son las de realizar varias acciones para cumplir con un objetivo establecido, lo cual implica elegir previamente el camino para llevarlo a cabo, considerando importante el factor tiempo, destacando que una buena planificación se da dentro de un tiempo establecido y que ninguna empresa podría planificar indefinidamente.

En cuanto, a la segunda dimensión, tenemos a Fermini (2016) quien considera a la organización como un sistema socio técnico, dado que es la interrelación de los cargos para resolver problemas concretos dentro de la organización que se desarrollan bajo propósitos establecidos. Así también, menciona que la organización es la reunión de elementos que conforman la empresa, como lo son, la misión, las prioridades, lo que conlleva a facilitar la acción de tomar decisiones.

Así mismo, Denomme et al. (2023) indican que los gerentes son quienes llevan a cabo la función de organizar mediante la creación de un plan, coordinando funciones y responsabilidades con la finalidad de alcanzar las metas por parte de los colaboradores, cuya importancia radica en la creación de una cadena de mando clara, mediante la asignación de roles que quepan dentro de las responsabilidades y habilidades de los colaboradores para que se cumpla de manera efectiva, productiva y eficiente.

Ruano (2017) por su parte, indica que la dirección es perseguir los objetivos de la empresa con el mayor grado de eficiencia, tratando de conseguir el rendimiento máximo mediante la utilización de recursos y el apoyo de los colaboradores en la organización.

Mahesh (2023) indica que la importancia de la dirección, es que parta de los gerentes e indica que la acción de la misma inicia cuando se aporta motivación, orientación y acompañadas de una comunicación eficaz aporta con el logro efectivo y eficiente de las metas.

Así mismo, Mahesh (2023) señala como principales principios: la

armonía y la conciliación de intereses tanto de la empresa como del colaborador, contribución individual, motivando a que los colaboradores den lo mejor de sí mismos, unidad de mando es decir contar con un jefe en área, comunicación, liderazgo acompañado de seguimiento constante y de retroalimentación efectiva.

Por último, en cuanto a la dimensión de control, Baena (2023) lo define como el diseño de medidas, que en conjunto son creadas con el propósito de proteger los recursos de la organización, proporcionando orden y transparencia.

Así también, Dedekova (2020) indica que la importancia del control es establecer estándares de desempeño tanto para los colaboradores como en los procesos, señalando también que los controles se deben realizar en todos los niveles jerárquicos de la entidad.

Referente a la segunda variable de estudio, se cuenta con el compromiso organizacional definido por Coronado et al. (2020) como el vínculo que se crea entre el empleador y el colaborador, donde este último percibe el provecho de su permanencia en su sitio de trabajo, lo cual le motiva a la decisión de aportar su esfuerzo para lograr que la entidad cumpla con los objetivos trazados.

Por lo tanto, se presentan las siguientes dimensiones para la segunda variable del presente estudio de investigación, siendo tres, describiendo en primer lugar al compromiso de continuidad, al compromiso afectivo y por último el compromiso normativo.

Sánchez (2021) refiere al compromiso de continuidad, como una ventaja ante la competencia, debido a que se centra en la disposición del trabajador de querer permanecer dentro de la empresa, siendo esta percibida por el colaborador sintiendo que acumula inversión personal, teniendo en consecuencia colaboradores que cumplen con el trabajo pero que no se exigen para llegar a la excelencia.

Al respecto, Van der Werf (2023) señala que el compromiso de continuidad implica cuantos colaboradores dentro de la empresa tienen la necesidad de permanecer en la organización, indicando a su vez, que esto se produce cuando su salario y beneficios se encuentran estables, comenta

también que teniendo colaboradores comprometidos no significa que se encuentren satisfechos lo que conlleva a trabajar más de cerca la satisfacción constante del colaborador.

Monsalve et al. (2021) definen al compromiso afectivo como el grado del vínculo emocional, identificado en el colaborador de la empresa, implicando un sentido ya sea por lealtad, afecto o sentido de permanencia en la organización.

Igualmente, Odoardi et al. (2019) mencionan que el compromiso afectivo actúa como precursor crítico en el desempeño de las tareas y señalan que, si los colaboradores cuentan con este tipo de compromiso, pues experimentan emociones positivas, así como altos niveles de motivación intrínseca, estimulando en ellos ideas creativas para hacer el trabajo y manejo de soluciones.

Por su parte, Bohrt y Larrea (2017) consideran al compromiso normativo como el sentido de permanecer en la empresa, pero bajo un carácter de moralidad, visto como un deber de reciprocidad, indicando que el sentido de lealtad es deseable y servir a la empresa durante el tiempo en el que le sea posible.

Paralelamente, Canales et al. (2021) señalan que el compromiso normativo surge cuando el colaborador percibe una oportunidad y beneficio especial, generando así un vínculo moral, relacionado con el sentimiento imperativo de permanencia a razón de valores y normas personales, convirtiéndose en un sentimiento de retribución de quedarse en la empresa.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación.

Pawar (2021) señala que existen diferentes tipos de investigación cuya utilización es para obtener conclusiones, por medio de recopilación de datos, al mismo tiempo proporciona una estructura que el investigador debe de seguir según la planificación para responder las preguntadas planteadas en cualquier estudio de investigación.

En ese sentido, se cuenta con el aporte de Concytec (2018) donde señala que la investigación de tipo básica está conformada por investigaciones teóricas que se llevan a cabo con el fin de contribuir con nuevas conocimientos fenómenos y hechos mediante la observación y sin otorgarles ninguna aplicación.

Por lo tanto, el presente estudio investigación desarrollada es de tipo básica, dado que se buscó enriquecer la información, lo cual aportó a incrementar el conocimiento sobre el tema del presente en este estudio de investigación.

Enfoque.

Otero (2018) indica al respecto del proceso de investigación, que en primer lugar se debe definir el método, ya que es lo que permitirá dirigir la investigación de la mejor manera para poder llegar a los resultados, así como de poder interpretarlos, señalando a su vez que existen tres enfoques, cualitativo, cuantitativo y mixto, siendo cada uno distinto dependiendo del objetivo alcanzar de cada investigador.

Por lo tanto, el presente estudio es de enfoque cuantitativo, a razón de que se realizó la operacionalización de variables, con el apoyo del uso del SPSS, el cual fue muy importante, dado que con él se analizó sus resultados estadísticamente.

3.1.2 Diseño.

Al respecto, Boru (2018), citó a Creswell y Plano (2007, p.58) quienes comentan frente a este punto, que el diseño en un estudio de investigación es la estrategia que se utiliza para llevar a cabo todos los procedimientos respectivos, permitiéndole así al investigador poder recolectar la información, analizarlo, y poder interpretarlo, proporcionando de esa manera datos a la investigación.

Mata (2019), citó a Hernández et al. (2010) refiriéndose al estudio de investigación con diseño no experimental, señalando que el estudio a ser realizado no se manipula deliberadamente, pues las variables solo son observables en primera instancia para posteriormente ser analizados.

Del mismo modo, Mata (2019) retomó los criterios de Hernández et al. (2010) refiriéndose a los estudios realizados con diseños no experimentales, específicamente sobre el diseño transversal, que resultan de los datos conseguidos a razón de la recolección de los datos, dándose los mismos en un solo momento considerando si en el estudio se va a analizar, evaluar, o determinar la posible relación en las variables.

Es por ello, que el diseño realizado en el estudio de investigación fue no experimental, de corte transversal, descriptiva, correlacional, debido al hecho de que las variables objeto de estudio no fueron manipuladas, llevándose a cabo todo el estudio durante el desarrollo del año 2023 y 2024.

Nivel de investigación.

Ramos (2020) señala que, según la investigación realizada, respecto al nivel, este puede ser de diversos alcances, tales como desde el exploratorio, descriptivo, correlacional, hasta la explicación de un fenómeno el cual está siendo objeto de estudio.

Explicando también Ramos (2020) que la investigación correlacional, se produce cuando se tiene una hipótesis donde se propone la relación de dos o más variables y que se demuestra en un estudio cuantitativo mediante un proceso estadístico y poder así extraer conclusiones de los resultados.

Por consiguiente, el presente estudio fue desarrollado considerando el

nivel de tipo correlacional, debido a que se buscó conocer la relación de las dos variables objeto de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

En la presente investigación se tuvieron las siguientes variables:

Primera variable - Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:** Terry (2017) define a la gestión administrativa como el logro que se obtiene al hacer que las cosas puedan ser realizadas mediante otras personas, y que la misma conlleva a la obtención de resolución de problemas, que va en continuo proceso y que por lo tanto orienta a la toma de decisiones, elaboración de planes estratégicos y en consecuencia mejorar los procesos
- **Definición operacional:** Para esta primera variable se optó por referir a 4 dimensiones, las cuales son: la planeación que contó con 2 indicadores, seguido de organización que contó con 2 indicadores, continuando con la dirección que contó con 5 indicadores y por último control que contó con 3 indicadores. Las dimensiones fueron seleccionadas gracias al aporte del autor George Terry, por lo que el cuestionario que medirá esta primera variable contará con 24 preguntas.
- **Indicadores:** En ese sentido, la dimensión planeación está conformada por los indicadores de planificación estratégica, definición de objetivos, la dimensión organización está conformada por los indicadores dimensión organizacional, estándares de organización, así también la dimensión dirección está conformada por los indicadores siguientes: la delegación de autoridad, la responsabilidad, el liderazgo, la motivación y la comunicación, por último para esta variable se tiene la dimensión control conformada por los indicadores seguimiento, acciones correctivas y retroalimentación.
- **Escala de medición:** Nominal con escala de Likert.

Segunda variable – Compromiso Organizacional

- **Definición conceptual:** Coronado et al. (2020) define al compromiso organizacional como el vínculo que se crea entre el empleador y el colaborador, donde este último percibe el provecho de su permanencia en su sitio de trabajo, lo cual le motiva a la decisión de aportar su esfuerzo para lograr los objetivos de la entidad que representa.
- **Definición operacional:** Para esta segunda variable se optó por referir a 3 dimensiones, las cuales son: en primer lugar, el compromiso de continuidad, seguido por compromiso afectivo y por último por el compromiso normativo, siendo los mencionados seleccionados gracias al aporte de Coronado et al. (2020), a su vez cada dimensión contó con 7,7,6 indicadores correspondientemente, por lo que el cuestionario que medió esta segunda variable, contó con 20 interrogantes.
- **Indicadores:** Respecto a la primera dimensión de esta variable, se cuenta con el compromiso de continuidad, el cual tiene como indicadores la obligación, la moral, lo correcto, lealtad, sentido de culpa, deber, reciprocidad, en cual la dimensión compromiso afectivo, se cuenta con los indicadores familia, amor pertenencia, lealtad, fidelidad, solidaridad y satisfacción, por último en la dimensión compromiso normativo se plantearon como indicadores indiferencia, convivencia, consecuencia, costo económico, necesidad económica y beneficios.
- **Escala de medición:** Nominal con escala de Likert.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población.

Ravikiran (2023) indica que es el conjunto de elementos que son objeto de estudio, de quienes se extraen datos, hace referencia también al conjunto de personas que viven dentro de un área en un momento específico.

En pocas palabras hace referencia a la población como el grupo de interés de los cuales se observa un fenómeno y se recolectan datos, para poder sacar conclusiones.

La población del presente estudio estuvo compuesta por el total de

colaboradores de la empresa de telecomunicaciones. Los cuales fueron un total de 57 personas.

Criterios de inclusión.

Arias et al. (2016) lo definen como aquellas características que comparten en el estudio de investigación el conjunto de elementos observados.

Por lo cual, en el presente trabajo se optó por realizar el estudio al total de colaboradores de la empresa de telecomunicaciones, que están conformados por 57 colaboradores.

Criterios de exclusión.

Así también, Arias et al. (2016) se refieren a este punto como a aquellas características diferentes que presenta el conjunto de elementos al ser estudio, por lo cual se opta por no considerarlos dentro del estudio a realizar.

Razón por la cual se optó por realizar el estudio solo a colaboradores del personal técnico de la empresa de telecomunicaciones los cuales son 50 colaboradores, no se realizó el estudio a otra área de la empresa.

3.3.2 Muestra.

Martínez et al. (2016) definen la población finita como el resultado de la extracción de la población, las cuales comparten características que busca el investigador, por lo tanto, pasaría hacer la población meta.

Es por ello que, en este estudio, se realizó el cálculo de la muestra finita, del cual se indica que la muestra fué conformada por 50 trabajadores de la empresa de telecomunicaciones, cuyo cálculo se puede apreciar en el anexo 6.

3.3.3 Muestreo.

Otzen y Menterola (2017) indican que muestreo es una herramienta dentro de la investigación, y la cual es una selección de una parte de los individuos hacer objeto de estudio, de los cuales se puede realizar una inferencia.

En ese sentido, Nikolopoulou (2023) menciona que el muestreo no

probabilístico, es un método cuya utilización es sobre los criterios no aleatorios como por ejemplo la disponibilidad o como la cercanía geográfica.

Por lo tanto, en este estudio se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico, por conveniencia dado que es de un fácil acceso y se cuenta con una buena disponibilidad por parte de los 50 colaboradores de la empresa de telecomunicaciones que responderán los cuestionarios.

3.3.4 Unidad de análisis.

Cada uno de los 50 colaboradores que conforman parte de la entidad de telecomunicaciones.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández y Ávila (2020) señalan que son aquellas herramientas que apoya al investigador en la recolección de datos, así también, indican que los instrumentos son aquellos métodos o medio que ayuda al investigador a la obtención de los datos.

A su vez, Shanks y Bekmamedova (2018) señalan que las técnicas para recopilación de datos se obtienen de múltiples fuentes, dado que incluyen entrevistas individuales, entrevistas focales, observaciones, encuestas, así como documentos relevantes, indicando también que los usos de múltiples fuentes en este aspecto fortalecen la credibilidad en los resultados permitiendo diferentes interpretaciones.

Tabla 1.

Variable, técnica e instrumento

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario
Compromiso organizacional	Encuesta	Cuestionario

Nota: Se optó por realizar un instrumento por cada variable

Por lo tanto, el instrumento utilizado en este estudio fue el cuestionario de gestión administrativa que es un instrumento creado por el autor Chiavenato (2014) el cual fue adaptado por Solis (2019), conteniendo 24 ítems, donde

esta primera variable contó con 4 dimensiones y 12 indicadores; así mismo, el cuestionario para la segunda variable el cual es comportamiento organizacional, es un instrumento creado por el autor Mayer Allen (1991) el cual fue adaptado por Solis (2019) y fue utilizado en esta investigación, el cual contuvo 20 ítems, contando esta segunda variable con 3 dimensiones y 20 indicadores.

Validez.

López et al. (2019) señalan que la validez implica obtener una evaluación de las preguntas de la encuesta para asegurar la credibilidad, debido a su alcance de rigor científico contiene características y procedimientos.

Por tal motivo, la validez del cuestionario fue evaluada y determinada por revisión y aprobación de juicio de tres expertos, que evaluaron los ítems que se aplicaron en el presente estudio, permitiendo de esa manera realizar una correcta medición de los indicadores propuestos en el instrumento, es por ello que se detalla lo siguiente.

Tabla 2.

Validación y juicio de expertos

Nº	Grado académico	Nombres	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Dictamen
1	Mgtr.	Muñoz Chang Harold	Si	Si	Si	Aplicable
2	Mgtr.	Vela Muñoz, Rodrigo	Si	Si	Si	Aplicable
3	Mgtr.	Castañeda León Marcelino	Si	Si	Si	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

La presenta tabla indica que se contó con el juicio y validación de tres expertos, quienes dieron su opinión y validación referente a los dos instrumentos presentados para este estudio de investigación, indicando finalmente que si son aplicables al estudio de investigación.

Confiabilidad.

Así también, Fernández et al. (2019) indican al respecto, que es el grado en el que el instrumento puede ser repetido en el mismo sujeto y por lo cual se obtienen los mismos resultados, por lo cual se puede asegurar que los resultados conseguidos son los correctos.

Tabla 3.

Criterios de Confiabilidad

Coeficiente Alfa de Cronbach	Nivel de Confiabilidad
Más de 0.90	Excelente
0.80- 0.89	Bueno
0.70- 0.79	Aceptable
0.6- 0.69	Cuestionable
0.5-0.59	Pobre
Menos de 0.59	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003), citados por Mohd et al. (2018).

En lo que respecta a la confiabilidad del modelo de instrumento que se tomó, se tiene como resultado que para Solis (2019), obtuvo mediante la prueba piloto un coeficiente para su primera variable gestión administrativa un resultado de 0,810 y en el segundo instrumento que pertenece a la segunda variable compromiso organizacional un resultado de 0,827 demostrando así que ambos instrumentos son altamente confiables.

Por lo tanto, para obtener la confiabilidad de ambas variables en este estudio se empleó como apoyo el uso del coeficiente del alfa de Cronbach, mediante una prueba piloto realizada en un primer momento a 20 colaboradores de la empresa de estudio.

Tabla 4.

Confiabilidad de las variables

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
----------	------------------	-----------------

Gestión administrativa	0,968	24
Compromiso organizacional	0,897	20

Nota: Elaboración propia, procesamiento base de datos prueba piloto en software SPSS.

En esta tabla se puede apreciar que, al primer instrumento de 24 preguntas que corresponde a la primera variable, tiene un alto nivel de fiabilidad, contando con un Alfa de Cronbach de 0,968.

Así mismo, se puede visualizar que el segundo instrumento de 20 preguntas de la variable 2 que corresponde al compromiso organizacional, tiene un alto nivel de fiabilidad, contando con un Alfa de Cronbach de 0,897.

3.5 Procedimiento.

En este punto de la investigación para la recolección de datos, se realizó en primer lugar la elaboración de los cuestionarios bajo el cumplimiento de los requisitos exigidos, como segundo paso se realizó la búsqueda de tres expertos, quienes accedieron y revisaron cada uno de los ítems elaborados por cada variable de estudio, y aportaron con sus conocimientos al análisis de los cuestionarios, finalmente se contó con la aprobación y aceptación a la aplicación del mismo. Como tercer paso se solicitó el permiso para aplicar los cuestionarios a los colaboradores en la empresa de telecomunicaciones. Como cuarto paso se aplicó y se desarrolló las dos encuestas por parte del personal operativo conformado por 50 colaboradores en la empresa de telecomunicaciones, el cual fue desarrollado de manera anónima y se envió vía enlace Google forms, siendo resuelto en un tiempo de 40 minutos, finalmente la data obtenida fue analizado y desarrollado en el software SPSS, del cual se obtuvieron los resultados y aportó con la realización de la contrastación de la hipótesis planteada y de estadísticas necesarias.

3.6 Método de análisis de datos.

Kaur (2023) indica al respecto que, en cuanto a investigación, son aplicaciones sistemáticas de técnicas para organizar y obtener la información, así como la de modelar los datos.

Estadística descriptiva

El proceso para la obtención de resultados, inicialmente partió desde la recolección de datos, mediante la presentación a la empresa de telecomunicaciones de dos instrumentos los cuales corresponden a las dos variables presentes en el estudio de investigación, de esa manera los colaboradores fueron informados y con su apoyo se contó con los cuestionarios resueltos, el cual se les fue enviado mediante enlace, dado que el instrumento fue creado mediante google forms, acto seguido se procedió a realizar la tabulación mediante formato Excel y mediante la clasificación determinada de bajo, regular, bueno, se pasaron los datos al formato SPSS para luego ser procesados y obtener los datos de resultados tanto de las variables como de sus dimensiones.

Estadística Inferencial

Ramírez y Polack (2020) indican al respecto que este tipo de estadística se usan para identificar la condición paramétrica, con el fin de obtener conclusiones de la muestra y de la población.

Para lo cual, se desarrolló en primer lugar el análisis descriptivo, seguido con el desarrollo de análisis cuantitativo mediante este tipo de estadística, apoyado con la realización de la prueba de Kolgomorov-Smirnof con la finalidad de conocer la normalidad para definir el tipo de estadístico que se tendría que aplicar, concluyendo la prueba que las variables tienen un comportamiento no normal, por consiguiente, se optó por aplicar el estadístico Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos.

El presente estudio de investigación fue realizado bajo los parámetros implantados y solicitados por la Universidad César Vallejo, respetando el derecho de autor, en cuanto a líneas de investigación, a su vez se desarrolló la redacción del presente trabajo bajo los parámetros establecidos por la versión 7ma del APA. Se llevó a cabo la toma del cuestionario respetando el principio de autonomía de los participantes, dado que se respetó la participación voluntaria, así también se respetó el principio de beneficencia,

dado que se informó que la empresa sería beneficiada con los resultados adquiridos de la investigación, trasladando también la información a los colaboradores del respeto del principio de maleficencia, haciéndoles saber que su colaboración no supone ningún daño ni peligro hacia su persona, así como el respeto de confidencialidad y de anonimato, donde en primera instancia se gestionó el permiso necesario de la empresa de telecomunicaciones y a los mismos trabajadores.

IV. RESULTADOS

En esta parte de la investigación se comienza a describir los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, donde las participaciones de los 50 colaboradores del área operativa de la empresa de telecomunicaciones fueron de vital importancia, dado que conforman la muestra del presente estudio.

A continuación, se mostrarán las tablas de frecuencia que corresponden a la estadística descriptiva realizada, seguidos de las estadísticas inferenciales que se usaron para realizar la contrastación de las hipótesis planteadas, mediante la prueba de Kolmogorov y Rho Spearman.

Estadístico descriptivo

Tabla 5.

Frecuencia de la primera variable: gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Proporción válida	Proporción acumulada
Válido	Alto	3	6,0	6,0	8,0
	Bajo	29	58,0	58,0	64,0
	Medio	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 5 que el mayor índice de respuesta indica que existe un bajo nivel de gestión administrativa (58%) esto demuestra que en la empresa de telecomunicaciones es un punto importante que resolver si se quieren cumplir los objetivos organizacionales. Ya que no hay una correcta organización ni parámetros establecidos de cómo realizar los procesos continuos. De igual forma se puede apreciar que solo un 6% considera que la gestión se da de forma correcta, se puede entender ello como que los encargados de liderar dichas actividades consideran que las realizan bien.

Tabla 6.

Frecuencia de la dimensión planificación

		Frecuencia	Porcentaje	Proporción válida	Proporción acumulada
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Alto	4	8,0	8,0	9,0
	Bajo	30	60,0	60,0	68,0
	Medio	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 6 que el mayor índice de respuesta indica que existe un bajo nivel de planificación (60%) esto indica que en la empresa de telecomunicaciones muchas veces las actividades se realizan son improvisadas, no hay un plan ni tiempos establecidos y se organizan de acuerdo al día a día, generando así retrasos en las actividades, tiempos muertos, cuellos de botella, insatisfacción tanto en los colaboradores como en los clientes. La planificación es fundamental para poder prever riesgos o contratiempos que se puedan presentar. Solo un 4% considera que, si se gestiona correctamente la planificación, lo más probable es que sus funciones sean de corto alcance o inmediatas.

Tabla 7.

Frecuencia de la dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje	Proporción válida	Proporción acumulada
Válido	Alto	2	4,0	4,0	4,0
	Bajo	30	60,0	60,0	64,0
	Medio	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 7 que el mayor índice de respuesta indica que existe un bajo nivel de organización (60%) esto indica que en la empresa de telecomunicaciones no se organizan para poder realizar sus gestiones diarias, los materiales y herramientas a utilizar se buscan a última hora, así como también la movilidad necesaria para las tareas. Esta complicación genera que muchas veces no haya personal necesario para las actividades a realizar. Solo

un 2% percibe que, si se da una buena organización, puede ser personal nuevo que recién este conociendo el flujo de las actividades.

Tabla 8.

Frecuencia de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Proporción válida	Proporción acumulada
Válido	Alto	5	10,0	10,0	10,0
	Bajo	27	54,0	54,0	64,0
	Medio	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 8 que el mayor porcentaje de respuesta indica que existe un bajo nivel de dirección (54%) esto indica que en la empresa de telecomunicaciones no existen líderes, sino jefes impuestos que no saben cómo tratar al personal, ni mucho menos dirigirlos y motivarlos correctamente. Al nadie tomar el rol de líder, genera que no exista una correcta dirección, al haber tantos puntos de vista y nadie que haga la sinergia de equipo, las áreas se encuentran desconectadas, generando retrasos o malentendidos lo que perjudica la realización de las funciones. El 5% considera que, si hay una dirección correcta, se puede entender que son aquellos que están en los altos mandos de la empresa.

Tabla 9.

Frecuencia de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje	Proporción válida	Proporción acumulada
Válido	Alto	5	10,0	10,0	10,0
	Bajo	29	58,0	58,0	68,0
	Medio	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 9 que el mayor porcentaje de respuesta indica que existe un bajo nivel de control (58%) esto indica que en la empresa de telecomunicaciones no hay una supervisión constante de las tareas y mucho menos indicadores concretos que ayuden a medir y controlar la gestión para poder mejorar. De igual forma al no haber un control, tampoco hay una medición o conocimiento del inventario o materiales con los que se cuenta, lo que genera que al realizar una actividad recién se den cuenta de este imprevisto para poder ir a conseguirlo. El 32% considera que medianamente si se cumple con el control, se debe tomar en cuenta este resultado para poder inculcar la idea de que todo lo que se puede medir se puede mejorar.

Estadístico descriptivo

Tabla 10.

Frecuencia de la segunda variable: compromiso organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Proporción válida	Proporción acumulada
Válido	Alto	7	14,0	14,0	14,0
	Bajo	20	40,0	40,0	54,0
	Medio	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 10 que el mayor porcentaje de respuesta indica la existencia de un medio nivel de compromiso en la empresa (46%) es decir la mayor cantidad de trabajadores esta medianamente de acuerdo o comprometidos y luego le sigue como resultado un bajo nivel (40%) esto demuestra que en la empresa de telecomunicaciones la gran mayoría no se siente comprometido con la empresa, por ratos puede que, si porque es el lugar donde laboran y con ello subsisten, pero no hay un sentimiento muy arraigado. Para poder mejorar esta situación se deben gestionar momentos de confraternidad mutuo y encontrar la motivación de cada colaborador para relacionarlo con la organización.

Tabla 11.*Frecuencia de la dimensión compromiso de continuidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Proporción válida	Proporción acumulada
Válido	Alto	13	26,0	26,0	26,0
	Bajo	15	30,0	30,0	56,0
	Medio	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 11 que el mayor porcentaje de respuesta indica la existencia de un medio nivel de compromiso de continuidad (44%) y luego le sigue como resultado un bajo nivel (30 %) esto demuestra que en la empresa de telecomunicaciones hay una gran incertidumbre de si querer continuar trabajando ahí, más que todo es por el miedo estar fuera de la zona de confort y quedarse sin empleo. Ante la situación actual del país, encontrar trabajo es una ardua labor, por ende, muchos aceptan el lugar en donde están. Se debe identificar a los talentos que realmente contribuyen a la empresa para que sean líderes de los demás y de esta forma asegurar su continuidad, las personas son irremplazables y más si estas realmente suman al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tabla 12.*Frecuencia de la dimensión compromiso afectivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Proporción válida	Proporción acumulada
Válido	Alto	9	18,0	18,0	18,0
	Bajo	20	40,0	40,0	58,0
	Medio	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 12 que el mayor porcentaje de respuesta indica

la existencia de un medio nivel de compromiso afectivo (42%) y luego le sigue como resultado un bajo nivel (40 %) esto indica que en la empresa de telecomunicaciones los colaboradores no sienten la empresa como suya por lo tanto no hay un vínculo emocional. Lo ideal para poder solucionar este indicador es que se realice un plan de incentivos en cada área, ya sea reconocimiento monetario o reconocimiento laboral. Si un colaborador no siente la empresa como parte suya entonces solo ira a cumplir sus funciones con el mínimo esfuerzo posible esperando la hora de salida, para poder decir que aguanto un día más.

Tabla 13.

Frecuencia de la dimensión compromiso normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Proporción válida	Proporción acumulada
Válido	Alto	7	14,0	14,0	14,0
	Bajo	18	36,0	36,0	50,0
	Medio	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 13 que el mayor porcentaje de respuesta indica que existe un medio nivel de compromiso normativo (50%) y luego le sigue como resultado un bajo nivel (36 %) esto indica que en la empresa de telecomunicaciones no todos los colaboradores cuentan con los beneficios normados por ley, ni reciben la remuneración que realmente les corresponde. De igual forma, se entiende que no existe un total conocimiento sobre el manual de organizaciones y funciones de la empresa, donde un colaborador visualiza sus actividades, y beneficios, así como la posibilidad de poder escalar dentro de la organización.

Estadístico inferencial

Tabla 14.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		V1 Gestión Administrativa	V2 Compromiso Organizacional
N		50	50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	91,68	62,32
	Desviación estándar	18,855	11,905
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,092	,078
	Positivo	,069	,064
	Negativo	-,092	-,078
	Estadístico de prueba	,092	,078
	Sig. asintótica (bilateral)	,002 ^{c,d}	,002 ^{c,d}

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

García et al. (2010) señalan que la prueba de Kolmogorov –Smirnov permite la medición del grado en que dos variables concuerdan, es decir ayuda a la contrastación de las observaciones que pueden razonablemente provenir de la distribución especificada.

Se demuestra en la tabla 14 que mediante la prueba de normalidad realizada en las dos variables propuestas, obtuvieron un valor de significancia por debajo de 0.005, por lo tanto, se indica que la distribución no es normal, en consecuencia, se indica que para medir la correlación se realizó el uso del coeficiente Rho de Spearman.

Contrastación de Hipótesis

Tabla 15.

Rango de valores del coeficiente de correlación

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

+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Montes et al (2021).

Modelo a cumplir:

- Si el valor de significancia es menor (<) a 0.05 se descarta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna.
- Si el valor de significancia es mayor (>) a 0.05 se confirma la hipótesis nula y se descarta la alterna.

Hipótesis general:

- H0: No existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.
- Ha: Existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Tabla 16.

Correlaciones entre las variables

			V1 Gestión Administrativa	V2 Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	V1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente		
		de	1,000	,825*
		correlación	.	,021
		Sig.	50	50
		(bilateral)		
	N			
	V1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente		
		de	,825*	1,000
		correlación	,021	.
		Sig.	50	50
		(bilateral)		
	N			

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 16 que el valor de significancia obtenido es de 0,021, cuyo valor es menor que 0,05. Resultando de esta manera el rechazo de la hipótesis nula, y confirmando la alterna, la cual indica que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional. Además, se demuestra que el Rho de Spearman equivale a 0,825, razón por la cual sobre los valores estimados de correlaciones de Rho de Spearman se detalla que entre las variables de estudio existe una correlación directa, significativa positiva alta.

De igual forma, se determinó el grado de correlación entre la gestión administrativa y el compromiso de continuidad, con el cálculo mediante el uso de coeficiente de Rho de Spearman con la finalidad de identificar si se confirman o descartan las hipótesis planteadas.

Hipótesis específica:

- H0: No existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso el compromiso de continuidad de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.
- Ha: Existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso de continuidad de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Tabla 17.

Correlaciones de la variable gestión administrativa y el compromiso de continuidad

			V1 Gestión Administrativa	D01 Compromiso De Continuidad
Rho de Spearman	V1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,796
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	50	50
	D01 COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Coefficiente de correlación	,796	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	50	50

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 17 que el valor de significancia obtenido es de 0,007, cuyo valor es menor que 0,05, resultando de esta manera el rechazo de la hipótesis nula, y confirmando la hipótesis alterna, donde se indica que si existe una relación significativa entre gestión administrativa y compromiso continuidad. Al mismo tiempo, se demuestra que el Rho de Spearman es de a 0,796 razón por la cual sobre los valores estimados de correlaciones de Rho de Spearman se detalla que existe una correlación positiva entre la variable y la dimensión mencionada.

Igualmente, se determinó el grado de correlación entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo con el cálculo mediante el uso de coeficiente de Rho de Spearman con la finalidad de identificar si se confirman o descartan las hipótesis planteadas.

Hipótesis específica:

- H0: No existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso el compromiso afectivo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.
- Ha: Existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Tabla 18.

Correlaciones de la variable gestión administrativa y el compromiso afectivo

		V1 Gestión Administrativa	D02 Compromiso Afectivo
Rho de Spearman	V1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,658**
		N	50
	D02 COMPROMISO AFECTIVO	Coeficiente de correlación	,658**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		50	50

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 18 que el valor de significancia obtenido es de 0,000, el cual es menor que 0,05, resultando de esta manera el rechazo de la hipótesis nula, y confirmando la hipótesis alterna, donde se indica que si existe una relación significativa entre gestión administrativa y compromiso afectivo.

Paralelamente, se demuestra que el Rho de Spearman es de 0,658, razón por la cual sobre los valores estimados de correlaciones de Rho de Spearman se detalla que existe una correlación moderada entre la variable y la dimensión mencionada.

Finalmente, se determinó el grado de correlación entre la gestión administrativa y el compromiso normativo con el cálculo mediante el uso de coeficiente de Rho de Spearman con la finalidad de identificar si se confirman o descartan las hipótesis planteadas.

Hipótesis específica:

- H0: No existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso el compromiso normativo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.
- Ha: Existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Tabla 19.

Correlaciones de la variable gestión administrativa y el compromiso normativo

		V1 Gestión Administrativa	D03 Compromiso Normativo
Rho de Spearman	V1 GESTION ADMINISTRATIVA	1,000	,715*
			,026
		50	50
	D03 COMPROMISO NORMATIVO	,715*	1,000

Sig. (bilateral)	,026	.
N	50	50

Nota: Elaboración propia, mediante el software SPSS.

Se demuestra en la tabla 19 que el valor de significancia obtenido es de 00,26, el cual estuvo por debajo de 0,05, resultando de esta manera el rechazo de la hipótesis nula, y confirmando la hipótesis alterna, donde se indica que si existe una relación significativa entre gestión administrativa y el compromiso normativo. De la misma forma, se demuestra que el Rho de Spearman equivale a 0,715, razón por la cual sobre los valores estimados de correlaciones de Rho de Spearman se detalla que existe una correlación moderada entre la variable y la dimensión mencionada.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad en cualquier país del mundo, el talento de las personas es valorado, dado que los dueños, gerentes y cabezas de las organizaciones son conscientes que las personas que laboran son pieza clave de éxito de cualquier empresa, considerando también parte del éxito la realización de acciones en todas y cada una de las áreas de la misma, todo sobre la base de partir y contar con una buena gestión administrativa. (Equipo editorial, Etecé, 2022).

Robbins y Coulter (2019) citados por Nuñez et al. (2022) aportan que la gestión de administrar parte desde una buena coordinación de acciones y actividades a realizar dentro de la organización apoyado de una buena utilización de recursos tanto de personas como de materiales, siendo competitivos en el mercado con el cumplimiento de objetivos claramente establecidos.

Por otro lado, Terry (2017) propuso que contar con gestión administrativa se debe al cumplimiento de que el personal realice las actividades establecidas y pactadas, así también el personal administrativo tiene que resolver problemas, mejorando los procesos, brindando propuestas, mediante el proceso administrativo involucrando a la planeación, organización, planeación y control.

El compromiso organizacional es definido por Coronado et al. (2020) como el vínculo creado entre el empleador y el colaborador, existiendo así, un estado interno activo como el de motivación para aportar desde el ámbito personal a mejoras en la empresa y esforzándose con cumplir los objetivos de la empresa.

Ahora para relacionar a ambas variables, al comienzo del estudio se planteó como hipótesis principal que existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Para poder determinar si aceptaba dicha hipótesis se realizó todo el procedimiento correspondiente mostrado en esta tesis.

Motivo por el cual el propósito central de la investigación fue determinar la existencia de una relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Obteniendo como resultado que la relación es positiva alta, directa y significativa, dado que, al procesar los datos en el programa SPSS se obtuvo una Rho de Spearman de 0,825. Significando que, si se da una correcta gestión administrativa, entonces los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones se sentirán más comprometidos con su labor.

Se puede contrastar el resultado obtenido por Espinoza (2022), donde contó en su cien por ciento de 60 colaboradores, a quienes se le aplicó una encuesta. Evidenciando de esa manera que, si existe un nivel alto en la gerencia respecto al liderazgo, acompañado de una excelente gestión administrativa, traería como consecuencia que el compromiso en la empresa sea alto. Al igual que el resultado obtenido en la investigación fue positivo.

También se puede evaluar el resultado obtenido con Oliva (2021), en su investigación. Donde los colaboradores de su entidad de estudio conformaron su principal población siendo un total de 72 personas, utilizando como instrumento el cuestionario. Teniendo un nivel de correlación, siendo de resultado positivo considerante debido al resultado de Rho 0,534. Su valor fue un tanto menor al obtenido en este estudio, pero igual confirma que existe relación entre esas variables.

En la tabla 5, se puede apreciar que el mayor índice de respuesta indica que existe un bajo nivel de gestión administrativa (58%) esto demuestra que en la empresa de telecomunicaciones es un punto importante que resolver si se quieren cumplir los objetivos organizacionales. Ya que en la tabla 10 se visualiza que el mayor porcentaje de respuesta indica que existe un medio nivel de compromiso organizacional (46%) y luego le sigue como resultado un bajo nivel (40%) esto se traduce en que la mayoría no se siente comprometido con lo empresa, no hay un sentimiento muy arraigado.

Asimismo, se estableció como primera hipótesis específica: existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso de continuidad de una

empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Por ello se planteó como objetivo específico 1, determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso de continuidad de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Se obtuvo como resultado que el Rho de Spearman equivale a 0,796. Por ello, basado en el baremo de estimado de Rho de Spearman se comprende que existe una correlación positiva entre la variable y la dimensión mencionada.

Se puede comparar el resultado obtenido con el estudio realizado por Aliaga (2018), donde trabajo con una población de 30 colaboradores de la empresa, mediante un cuestionario. Al igual que en mi investigación obtuvo una correlación positiva, evidenciando que para los colaboradores de Interbank es necesario.

Se puede apreciar en la tabla 11, que el mayor porcentaje de respuesta indica que existe un medio nivel de compromiso de continuidad (44%) con lo que se demuestra que en la empresa de telecomunicaciones hay una gran incertidumbre de si querer continuar trabajando ahí, ya que no se sienten del todo satisfechos y tienen la incertidumbre de si se les renovara constantemente.

También se estableció como segunda hipótesis específica: Existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Por ello se planteó como objetivo específico 2, determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Se obtuvo como resultado que el Rho de Spearman equivale a 0,658. Por ello, basado en el baremo de estimado de Rho de Spearman se comprende que existe una correlación moderada entre la variable y la dimensión mencionada.

Se puede contrastar el resultado obtenido con el artículo de Haque, et al. (2019), quien contó con 308 colaboradores que conformaron la población, utilizando como instrumento el cuestionario. Donde al igual que en esta investigación se confirmó la relación sobre la satisfacción laboral frente al compromiso con la institución. Donde se ve implicado la afectividad del personal

para con su institución de acuerdo al grado de satisfacción y compromiso que se genera.

En la tabla 12 relacionada a esta dimensión, podemos ver que el mayor porcentaje de respuesta indica que existe un medio nivel de compromiso afectivo (42%) y luego le sigue como resultado un bajo nivel (40 %) esto indica que en la empresa de telecomunicaciones los colaboradores no sienten la empresa como suya por lo tanto no hay un vínculo emocional.

Finalmente, la última hipótesis específica planteada fue: Existe una relación entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023. Por ello el objetivo específico 3 planteado fue determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023.

Se obtuvo como resultado que el Rho de Spearman equivale a 0,715. Por ello, basado en el baremo de estimado de Rho de Spearman se comprende que existe una correlación moderada entre la variable y la dimensión mencionada.

Este resultado es comparable con el estudio realizado por Nguyen et al. (2020), teniendo una población total de 312 colaboradores, utilizando como instrumento una encuesta en línea, se obtuvo como resultado existe relación entre ambas variables y que el compromiso de los trabajadores está sujeto muchas veces a la motivación que se les brinda y la posibilidad de crecer en la organización, estas normativas están publicada en su reglamento institucional.

Se puede apreciar en la tabla 13 que el mayor porcentaje de respuesta indica que existe un medio nivel de compromiso normativo (50%) y luego le sigue como resultado un bajo nivel (36 %) esto indica que en la empresa de telecomunicaciones no todos los colaboradores cuentan con los beneficios normados por ley, ni reciben la remuneración que realmente les corresponde es por ello que no existe un gran nivel de compromiso.

Para desarrollar esta investigación se encontraron diversas dificultades y aspectos positivos a rescatar, lo importante es que se pudo resolver y reforzar lo mencionado. Como dificultad: la disposición de tiempo de los colaboradores, el

miedo a que se conozcan sus respuestas, el tiempo que demora en construir y analizar el instrumento, el proceso de aprendizaje del SPSS, entre otros.

En lo positivo se puede rescatar, la ventaja de utilizar un cuestionario virtual, para su rápida difusión y resolución, la rapidez del procesamiento de datos del software SPSS, la colaboración de los colaboradores, el proceso de aprendizaje de investigación.

Este trabajo de investigación posee una gran importancia para las empresas de este rubro, ya que nos permite demostrar como una correcta gestión administrativa puede desarrollar un mayor compromiso en sus colaboradores, abarcando todos los aspectos, desde la parte emocional, normativa, etc. Logrando así un alto nivel de identificación y como consecuencia que se cumplan los objetivos trazados.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó en este estudio de investigación que la gestión administrativa y el compromiso organizacional de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, existe una relación directa y significativa, dado que, al procesar la data obtenida se obtuvo un Rho de Spearman de ,825. Por lo tanto, una correcta aplicación de la gestión administrativa, incrementa el compromiso organizacional.

Segunda: Se concluyó que, entre la gestión administrativa y el compromiso de continuidad de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, existe una relación positiva y significativa, dado que, al procesar la data obtenida se obtuvo un Rho de Spearman de ,796. Por lo cual, ante una correcta aplicación de la gestión administrativa, aumenta el compromiso de continuidad por parte del colaborador para con la empresa.

Tercera: Se concluyó que, entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, existe una relación moderada y significativa, dado que, al procesar la data obtenida se obtuvo un Rho de Spearman de ,658. Por consiguiente, ante una correcta aplicación de la gestión administrativa, se acrecienta el compromiso afectivo por parte del colaborador para con la empresa.

Cuarta: Se concluyó que, entre la gestión administrativa y el compromiso normativo de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo 2023, existe una relación moderada y significativa, dado que, al procesar la data obtenida se obtuvo un Rho de Spearman de ,715. Por consiguiente, ante una correcta aplicación de la gestión administrativa, se acentúa el compromiso normativo por parte del colaborador para con la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la alta gerencia de la entidad la creación de estrategias, desarrollo e implementación de una adecuada gestión administrativa, considerando los factores fundamentales importantes como son la planeación, organización, ejecución, control y aplicarlas con todos los colaboradores, para que de esa manera se incremente el compromiso organizacional de ellos con la empresa.

Segunda: Se recomienda a la alta gerencia de la entidad impulsar la lealtad de los colaboradores animándolos a rendir al máximo, mejorando el trabajo en todos los aspectos, fomentando el potencial de todos y cada uno de sus trabajadores a través de reconocimientos, dar la cara por ellos ante alguna circunstancia, practicando también la escucha activa, para que de esa manera aumente el compromiso de continuidad por parte de los trabajadores en la empresa.

Tercera: Se recomienda al alto mando de la empresa impulsar la satisfacción en los colaboradores, para lograr medir esta propuesta se recomienda la realización de encuestas, evaluaciones del desempeño y de brindar un feedback constante en reuniones individuales, para saber y entender que cosas consideran importantes los colaboradores en su vida profesional en el trabajo, también se recomienda la creación de un buzón donde se puedan colocar sugerencias, que aporte a que los colaboradores sean libres de expresarse sin temor a represalias de ningún tipo, así también se recomienda realizar una mejora continua en los procesos, manteniendo y practicando siempre una comunicación efectiva, la creación y aplicación de un plan de capacitación dirigido a colaboradores aportará a su desarrollo profesional y por consecuencia se acrecentará el compromiso afectivo por parte de los colaboradores hacia el lugar de trabajo.

Cuarta: Se recomienda a la alta gerencia, establecer estrategias que impacten en los colaboradores considerando la personalidad de ellos, mediante

la transparencia en los procesos, generando confianza, promoviendo el respeto y la igualdad, así también se recomienda la creación de un plan de comunicaciones internas entre áreas eligiendo los puestos intermedios que sean más adecuados, donde estos busquen minimizar el estrés así como la presión en el trabajo diario, también se recomienda la creación de políticas de incentivos, analizando y midiendo el resultado considerando las opiniones de los colaboradores mediante una perspectiva colectiva, acentuando de esa manera el compromiso normativo de los colaboradores hacia la empresa.

Quinta: Se recomienda a la alta gerencia implementar con la tecnología el monitoreo en los procesos de trabajo, mediante políticas de control bajo el mando de una correcta gestión administrativa, así como la delegación de actividades y la comunicación clara y eficaz, para contribuir con el compromiso de los colaboradores hacia la empresa y ellos se sientan identificados con la misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga Lopez, G. P. (2018). *Gestión del Talento Humano y el Compromiso Organizacional de los Empleados de Interbank Agencia Huacho, 2018*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2241/ALIA GA%20LOPEZ%20GUILLERMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anchelia Gonzales, V., Inga Arias, M., Olivares Rodriguez, P. y Escalante Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. A. y Mirada Novales, M. G. (2 de abril de 2016). El protocolo de la investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 62(2).
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Baena Naranjo, P. (22 de agosto del 2023). *Control interno empresarial: qué es y para qué sirve*. <https://www.obsbusiness.school/blog/control-interno-empresarial-que-es-y-para-que-sirve#:~:text=En%20pocas%20palabras%2C%20es%20un,de%20manera%20ordenada%20y%20transparente>.
- Bohrt, R. y Larrea, P. (2017). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina. *Universidad Católica Boliviana "San Pablo"*, 16 (2), 228.
http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n2/v16n2_a01.pdf
- Boru, T. (2018). *Research Design and Methodology*. University of South Africa [Doctoral thesis, University of South Africa].
DOI:10.13140/RG.2.2.21467.62242
- Bhasin, H. (July, 19th, 2023). *Characteristics of Planning*. <https://www.marketing91.com/characteristics-of-planning/>
- Canales Requena, J. A., Ccanto Inga, N. O. & Mendizabal Lizarbe, J. A. (2021). *Incidence of internal marketing and organizational commitment in the retail*

- sector. [Tesis de licenciamiento, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12070/1/IV_FCE_318_TE_Canales_Ccanto_Mendizabal_2021.pdf
- Carranza Jimenez, D. (12 de junio de 2021). *El efecto de la pandemia de COVID-19 en las mil empresas más grandes de Colombia*. AA.
<https://www.aa.com.tr/es/econom%C3%ADa/el-efecto-de-la-pandemia-de-covid-19-en-las-mil-empresas-m%C3%A1s-grandes-de-colombia/2271103>
- Centeno Pérez, V. E. (2019). Calidad de la gestión administrativa del director y compromiso laboral de los docentes de algunos colegios privados salvadoreños. *Revista internacional de Estudios en Educación*, 1, 35.
<https://riee.um.edu.mx/index.php/RIEE/article/view/205/192>
- Concytec (2018). *Investigación básica*.
<https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-basica/>
- Coronado Guzmán, G., Valdivia Velasco, M., Aguilera Dávila, A. y Alvarado Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, 60.
<https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Dedeckova, N. (2020). *Control, controlling and its objectives in the organization*.
https://www.shsconferences.org/articles/shsconf/pdf/2020/11/shsconf_app_sconf2020_01009.pdf
- Denomme, D., Hartzell, S. & Kwong, W. (November, 21th, 2023). *Organizing Function of Management Definition & Benefits*.
<https://study.com/academy/lesson/organizing-as-a-function-of-management.html>
- Equipo editorial Etecé. (17 de agosto de 2022). *Gestión administrativa*.
<https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Espinoza Calvo, E. L. (2022). *Liderazgo gerencial y gestión administrativa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la unidad oncológica – Oncorad-2021*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82142/Espin>

oza_CEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estela, A. y Salazar, H. (2022). Gestión administrativa y compromiso docente de una universidad particular del distrito de Santiago de Surco 2019. *Global Business Administration Journal* 6,21.

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/4018Texto%20completo%20del%20art%C3%ADculo-18416-1-10-20220901.pdf>

Fermini, L. A. (3 de mayo de 2016). *La administración y organización en las empresas*.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-administracion-y-organizacion-en-las-empresas>

Filgueira, F., Galindo, L., Giambruno, C., & Blofield, M. (2020). *América Latina ante la Crisis del COVID-19: Vulnerabilidad Socioeconómica y respuesta social, serie Políticas Sociales, N° 238. Santiago. Comisión Económica para Latina y el Caribe (CEPAL). América Latina ante la crisis del COVID-19: vulnerabilidad socioeconómica y respuesta social (cepal.org)*

Forsyth, E. (May, 25th, 2022). *Administrative Management Theory*. <https://study.com/learn/lesson/administrative-management-theory-overview-purpose-functions.html>

García, P., Mansilla, M., & Dueñas, R. (2021). *Understanding the commitment management: the generational loyalty in Peru* [Archivo PDF]. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i32.3503>

García Bellido, R., González Such, J., Jornet Meliá, J. M. (2010). SPS Pruebas no Paramétricas [Archivo PDF]. https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0802A.pdf

Gestión (13 de abril de 2022). ¿Que tanto se comprometen los peruanos con la empresa con la que trabajan? Lima. *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/?ref=gesr>

Haque, A. U., Sreekumaran Nair, S. L. & Kucukaltan, B. (2019). Management and administrative insight for the universities: high stress, low satisfaction and no commitment. *Polish Journal of Management Studies*, 20(2), 236.

<https://bibliotekanauki.pl/articles/404972>

Hernández Mendoza, S. L. y Ávila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9 (17), 51.

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120.pdf>

Indeed Editorial Team. (March, 10th, 2023). *Strategies for Effective Administrative Management*.

<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/effective-administrative-management-strategies>

Kaur, S. (August, 9, 2023). *What is Data Analysis? Methods, Techniques & Tools*.

<https://hackr.io/blog/what-is-data-analysis-methods-techniques-tools>

López Armes, E. L. (2021). Responsabilidad Social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 656.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29069613012/html/>

López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S. & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Infomed*, 48 (2).

<https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

Macías Arteaga, M. F. y Mero Vélez, J. M. (2022). Importancia de la planeación estratégica en empresas en el siglo XXI. *Polo del conocimiento*, 7(2), 33.

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ImportanciaDePlaneacionEstrategicaEnEmpresasEnElSi-8331385.pdf>

Mahesh (June, 3rd, 2023). *What es Directing? Definition, Features, Principles, Components, and Importance*. <https://bokastutor.com/directing/>

Martínez, J., Gonzales, D., Pereira, R., Rangel, R. & Bastos, J. (2016). Sampling: how to select participants in my research study? *An Bras Dermatol*, 91 (3).

[doi:10.1590/abd1806-4841.20165254](https://doi.org/10.1590/abd1806-4841.20165254)

Martins, J. (3 de febrero de 2023). *Planificación estratégica para empresas*.

<https://asana.com/es/resources/strategic-planning>

Mata, L. (30 de julio de 2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*.

<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

McCombes, S. & George, T. (August, 25th, 2022). *What Is a Research Methodology? Steps & Tips*.

<https://www.scribbr.com/dissertation/methodology/>

Melgarejo, J. (18 de Junio de 2022). Brecha digital en el Perú: ¿Cómo vamos y qué nos falta para acortarla?. *El comercio*.

<https://elcomercio.pe/tecnologia/tecnologia/brecha-digital-en-el-peru-como-vamos-y-que-nos-falta-para-acortarla-educacion-alfabetizacion-digital-pandemia-que-hacer-futuro-noticia/>

Mohd Arof, K. Z., Ismail, S. & Latif Saleh, A. (2018). Contractor's Performance Appraisal System in the Malaysian Construction Industry: Current Practice, Perception and Understanding. *International Journal of Engineering & Technology*, 7(3.9) 48.

https://www.researchgate.net/publication/326698967_Contractor's_Performance_Appraisal_System_in_the_Malaysian_Construction_Industry_Current_Practice_Perception_and_Understanding/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6Il9kaXJlY3QiLCJwYWdlIjoieX2RpcmVjdCJ9fQ

Monsalve Castro, C., Nelson Riaño, F. y Luzardo Briceño, M. (2021). Prácticas de alto rendimiento y su incidencia en el compromiso organizacional. Un estudio en Colaboradores de una caja de compensación familiar en Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (90), 240.

<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n90/0120-8160-ean-90-235.pdf>

Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M. y Diaz, C. (2021). *Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia* [Archivo PDF].

<https://www.fcfm.buap.mx/SIEP/2021/Extensos%20Carteles/Extenso%20J>

uliana.pdf

Nikolopoulou, K. (June, 22th, 2023). *What Is Non-probability Sampling? Types & Examples*. <https://www.scribbr.com/methodology/non-probability-sampling/>

Nguyen, T. V. N., Do, T. Q. & Dinh, C. H. (2020). Factors Affecting Employees' Organizational Commitment in Foreign Direct Investment Enterprises. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 413.
<http://koreascience.or.kr/article/JAKO202029062616492.pdf>

Núñez Bartolomé, E. J., Moncayo Carreño, O. F., Medina López, E. G. & Muñoz Heredia, C. E. (2022). Administrative management and its impact on the company's productivity, training plan. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 6(3), 85.

<https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/300/671>

Núñez, M. N., Lidorikiotu, Y. S. (2020). Cambios esperados en las funciones administrativas después de la emergencia sanitaria: estudio en directivos de España y Colombia. *Contabilidad y Negocios*, 15(30), 5.
<https://doi.org/10.18800/contabilidad.202002.001>

Odoardi, C., Battistelli, A., Montani, F. & Peiró, J. M. (2019). Affective Commitment, Participative Leadership and Employee Innovation: A Multilevel Investigation. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35 (2), 103. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/jwop2019a12>

Oliva Gutierrez, H. Y. (2021). *Gestión administrativa y compromiso organizacional de los trabajadores de un Proyecto Especial de Riego en la zona Nor Oriental del Perú, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71092/Oliva_GHY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Otero, A. (2018). *Enfoques de Investigación*. [Archivo PDF].

https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a

estudio. *Int. J. Morphol* 35(1) - 227.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Pawar, N. (2021). *Type of Research and Type Research Design* [Archivo PDF].

https://www.researchgate.net/publication/352055750_6_Type_of_Research_and_Type_Research_Design

Placeres Salinas, S. I., Araiza Vázquez, M. y Torres Mansur, S. M. (2022). El compromiso organizacional un factor clave para la innovación en las Organizaciones. *Vincula Técnica EFAN*, 8, 159-161.

<https://doi.org/10.29105/vtga8.2-341>

Ramírez, A. & Polack, A. M., (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la ciencia*, 10(19), 193.

<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>

Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmerica*,

9 (3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Ravikiran, A. (10 de agosto del 2023). *Population vs Sample: Definitions, Differences and Examples*.

<https://www.simplilearn.com/tutorials/machine-learning-tutorial/population-vs-sample>

Ripani, L. (1 de mayo de 2022). *Impacto del COVID-19 en el mercado laboral:*

¿Qué ha pasado desde la crisis económica, y qué sigue?.

<https://blogs.iadb.org/trabajo/es/el-mercado-laboral-desde-el-covid-19/>

Ruano, J. (6 de junio de 2017). *¿Qué es la dirección empresarial? ¿Cómo debe*

actuar un Directivo?. [https://www.ifp.es/blog/que-es-la-direccion-empresarial-como-debe-actuar-](https://www.ifp.es/blog/que-es-la-direccion-empresarial-como-debe-actuar-undirectivo#:~:text=La%20Direcci%C3%B3n%20Empresarial%20es%20un,transmitir%20claramente%20los%20objetivos%20propuestos.)

[undirectivo#:~:text=La%20Direcci%C3%B3n%20Empresarial%20es%20un,](https://www.ifp.es/blog/que-es-la-direccion-empresarial-como-debe-actuar-undirectivo#:~:text=La%20Direcci%C3%B3n%20Empresarial%20es%20un,transmitir%20claramente%20los%20objetivos%20propuestos.)

[transmitir%20claramente%20los%20objetivos%20propuestos.](https://www.ifp.es/blog/que-es-la-direccion-empresarial-como-debe-actuar-undirectivo#:~:text=La%20Direcci%C3%B3n%20Empresarial%20es%20un,transmitir%20claramente%20los%20objetivos%20propuestos.)

[n,transmitir%20claramente%20los%20objetivos%20propuestos.](https://www.ifp.es/blog/que-es-la-direccion-empresarial-como-debe-actuar-undirectivo#:~:text=La%20Direcci%C3%B3n%20Empresarial%20es%20un,transmitir%20claramente%20los%20objetivos%20propuestos.)

Sánchez, J. (6 de septiembre de 2021). *Cómo aumentar los niveles de compromiso organizacional*.

<https://www.adecco.institute.es/articulos/como-aumentar-los-niveles-de->

compromiso-organizacional/

- Terry, G. (2017). *Teoría de las organizaciones* [Archivo PDF]. <https://es.scribd.com/document/353348877/George-R-Terry-Teoria-de-Las-Organicaciones>
- Van der Werf, R. (October, 2nd, 2023). *3 Key Types of Organisational Commitment*. <https://www.effectory.com/knowledge/3-key-types-of-organisational-committment/#:~:text=Continuance%20commitment,-Continuance%20commitment%20relates&text=In%20employees%20that%20are%20continuance,of%20work%20alternatives%2C%20and%20remuneration.>
- Wang, H. (2022). Analysis and Application of Quality Indicators in Hospital Administrative Management Based on a Fuzzy Hierarchical Model. *Hindawi. Journal of Sensors*, 2022, 1. <https://doi.org/10.1155/2022/4222894>
- Yang, Y. & Tajul Islam, D. M. (2021). Work-life Balance and Organizational Commitment: a Study of Field Level Administration in Bangladesh. *International Journal of Public Administration*, 44:14, 1286-1296. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1755684>

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TÍTULO	La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023				
INVESTIGADOR	DANNA BETSY GASTELU VELASQUEZ				
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<p>Terry (2017), define a la gestión administrativa como el logro que se obtiene al hacer que las cosas puedan ser realizadas mediante otras personas, y que la misma conlleva a la obtención de resolución de problemas, que va en continuo proceso y que por lo tanto orienta a la toma de decisiones, elaboración de planes estratégicos y en consecuencia mejorar los procesos</p>	<p>Para esta primera variable se optó por referir a 4 dimensiones, las cuales son: la planeación que contó con 2 indicadores, seguido de organización que contó con 2 indicadores, continuando con la dirección que contó con 5 indicadores y por último control que contó con 3 indicadores. Las dimensiones fueron seleccionadas gracias al aporte del autor Terry (2017), por lo que el cuestionario que medirá esta primera variable contará con 24 preguntas</p>	<p style="text-align: center;">Planeación</p> <p style="text-align: center;">Organización</p> <p style="text-align: center;">Dirección</p> <p style="text-align: center;">Control</p>	<p>Planificación estratégica Definición de objetivos</p> <p>Dimensión organizacional Estándares de organización</p> <p>Delegación de autoridad Responsabilidad Liderazgo Motivación Comunicación</p> <p>Seguimiento Acciones correctivas Retroalimentación</p>	<p>Ordinal Tipo Likert : Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).</p>

VARIABLES 2					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	<p>Coronado, et al. (2020), define al compromiso organizacional como el vínculo que se crea entre el empleador y el colaborador, donde este último percibe el provecho de su permanencia en su sitio de trabajo, lo cual le motiva a la decisión de aportar su esfuerzo para lograr los objetivos de la entidad que representa</p>	<p>Para esta segunda variable se optó por referir a 3 dimensiones, las cuales son: en primer lugar, el compromiso de continuidad, seguido por compromiso afectivo y por último por el compromiso normativo, siendo los mencionados seleccionados gracias al aporte de Coronado et al. (2020), a su vez cada dimensión contó con 7,7,6 indicadores correspondientemente, por lo que el cuestionario que medió esta segunda variable, contó con 20 interrogantes.</p>	<p>Compromiso de Continuidad</p> <p>Compromiso Afectivo</p> <p>Compromiso Normativo</p>	<p>Obligación Moral Correcto Lealtad Sentimiento de culpa Deber Reciprocidad</p> <p>Familia Amor Pertenencia Lealtad Fidelidad Solidaridad Satisfacción</p> <p>Indiferencia Convivencia Consecuencia Costo económico Necesidad económica Beneficios</p>	<p>Ordinal Tipo Likert : Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).</p>

Anexo 2



CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Autor del instrumento: Chiavenato (2014)

Adaptación: por Solis, H. (2019)

Estimado colaborador, el presente instrumento es parte de un trabajo de investigación que será usado para fines estrictamente académicos cuyos resultados pretenden medir la Gestión Administrativa realizada en su Institución. Marque con una (X) en el recuadro que estime conveniente de acuerdo a la siguiente escala.

ESCALA VALORATIVA

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

ÍTEM	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 : Planificación					
1. Se lleva a cabo la planificación estratégica en esta empresa.					
2. Los miembros de la gerencia planifican las actividades enfocadas al logro de metas y objetivos.					
3. Los miembros de la gerencia planifican las actividades establecidas en el plan estratégico.					
4. En la empresa, la planificación de las actividades realizadas están articuladas con los objetivos institucionales.					
DIMENSIÓN 2 : Organización					
5. El Gerente General ha dado a conocer a los miembros de la empresa, las líneas de división o jerarquización organizacional.					
6. Dentro de la empresa existe un organigrama bien estructurado que especifique la jerarquización de los cargos.					
7. Existen estándares establecidos que promuevan la participación de los colaboradores.					

8. Los miembros de administración evalúan que se cumplan las funciones que competen a cada miembro de la empresa.					
DIMENSIÓN 3: Dirección					
9. La elección de la autoridad se da de manera pertinente y asertiva.					
10. Las personas designadas en los cargos administrativos se caracterizan por ser empáticos y tener capacidad de liderazgo.					
11. Los miembros de la administración realizan acciones destinadas al cumplimiento de los objetivos de la empresa.					
12. Los miembros de la administración asumen con responsabilidad los resultados de las metas y objetivos dando cuenta a los colaboradores.					
13. Los miembros de la administración poseen cualidades de liderazgo.					
14. Los miembros de la administración conduce a los colaboradores con mucha capacidad de liderazgo.					
15. Los miembros de la administración promueven la motivación en los colaboradores de la empresa.					
16. Los miembros de la empresa se sienten motivados con las funciones que desempeñan.					
17. Existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa.					
18. Mediante el buen diálogo, los miembros de la empresa propician que los colaboradores se involucren en el logro de los objetivos de la empresa.					
DIMENSIÓN 4: Control					
19. Los miembros de la empresa formulan estrategias de monitoreo adecuadas para el cumplimiento de los proyectos que se realizan en la empresa.					
20. Existen procedimientos para monitorear y evaluar el desempeño administrativo entre los miembros de la empresa.					
21. Los administrativos de la empresa aplican acciones correctivas, acompañamiento y monitoreo.					
22. Las acciones correctivas aplicadas son acertadas.					
23. Se efectúa la retroalimentación a los miembros de la empresa.					
24. Se asignan metas de desempeño que surgen a partir de la evaluación y retroalimentación de los miembros de la empresa.					

CUESTIONARIO SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Autor del instrumento: Meyer Allen (1991)

Adaptación: Solís, H. (2019)

Estimado colaborador, le solicito su valiosa cooperación respondiendo el cuestionario que se le presentan a continuación. Es anónimo; tenga la amabilidad de responder las siguientes afirmaciones (items) con la mayor sinceridad posible; marcando sólo una de las cinco alternativas. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

ESCALA VALORATIVA

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

ITEM	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Compromiso de continuidad					
1. Si continuo en esta empresa es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.					
2. Una de las desventajas de dejar esta empresa es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.					
3. Si ahora decidiera dejar esta empresa, muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.					
4. En este momento, dejar esta empresa supondría un gran costo para mí.					
5. Creo que si dejara esta empresa no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.					
6. Ahora mismo, trabajo en esta empresa, más porque lo necesito que porque yo quiera.					
7. Podría dejar este trabajo aunque no tenga otro a la vista.					
DIMENSIÓN 2: Compromiso Afectivo					

8. Me gustaría continuar en esta empresa.					
9. Siento de verdad, que cualquier problema en esta empresa, es también mi problema.					
10. Trabajar en esta empresa significa mucho para mí.					
11. En esta empresa me siento como en familia.					
12. Estoy orgulloso (a) de trabajar en esta empresa					
13. No me siento emocionalmente unido a esta empresa					
14. Me siento parte integrante de esta empresa.					
DIMENSIÓN 3: Compromiso Normativo					
15. Creo que no estaría bien dejar esta empresa aunque me vaya a beneficiar con el cambio.					
16. Creo que debo mucho a esta empresa.					
17. Esta empresa se merece mi lealtad.					
18. No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta empresa.					
19. Me sentiría culpable si ahora dejara esta empresa.					
20. Creo que no podría dejar esta empresa porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.					

FICHA TECNICA

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión Administrativa
Autor:	Tomado de Solis, H. (2019)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Telecomunicaciones
Significación:	El cuestionario de la Variable Gestión Administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Planeación, Organización, Dirección y Control. El objetivo de esta medición es establecerlas relación entre la Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional.

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Compromiso Organizacional
Autor:	Tomado de Solis, H. (2019)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Telecomunicaciones
Significación:	El cuestionario de la Variable Compromiso Organizacional está compuesto de 3 dimensiones que son: Compromiso de continuidad, Compromiso Afectivo y Compromiso normativo. El objetivo de esta medición es establecerlas relación entre la Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional.

Anexo 3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Harold Aaron Muñoz Chang

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, ciclo 2023 - II, aula 618, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis variables son: Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional, siendo imprescindible contar con la aprobación de juicio de expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, motivo por el cual se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Gastelu Velasquez, Danna Betsy
D.N.I 76861684

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la mejora de la empresa. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Harold Aaron Muñoz Chang ORCID: 0000-0002-0831-6291		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Organizacional		
Institución donde labora:	Universidad cesar vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(x)	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión Administrativa
Autor:	Tomado de Solis, H. (2019)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Telecomunicaciones
Significación:	El cuestionario de la Variable Gestión Administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Planeación, Organización, Dirección y Control. El objetivo de esta medición es establecerlas relación entre la Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional.

4. Soporte teórico:

Gestión Administrativa: George Terry (2017), indica que el logro que se obtiene al hacer que las cosas puedan ser realizadas mediante otras personas, y que la gestión administrativa conlleva a la obtención de resolución de problemas, que va en continuo proceso y que por lo tanto orienta a la toma de decisiones , elaboración de planes estratégicos y en consecuencia mejorar los procesos, así también señala respecto al proceso administrativo que debe cumplir cuatro competencias fundamentales, la cuales son en primer lugar la de planeación, seguido por la organización, incluyendo la dirección y no menos importante llevando el control.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Planeación	Macías y Mero (2022), definen a la planeación como la primera función que se debe llevar a cabo en el proceso administrativo, dado que, define los objetivos que se quiere alcanzar en la organización y en concierne a tener idea del futuro esperado, lo cual se debe al detalle de los planes necesarios que implica realizarse interrogantes del cómo, cuándo, que debe hacerse y en qué orden.
	Organización	Fermi (2016), quien considera a la organización como un sistema socio técnico, dado que es la interrelación de los cargos para resolver problemas concretos dentro de la organización que se desarrollan bajo propósitos establecidos. Así también, menciona que la organización es la reunión de elementos que conforman la empresa, como lo son, la misión, las prioridades, lo que conlleva a facilitar el proceso de toma de decisiones.
	Dirección	Ruano (2017), por su parte, indica que la dirección es perseguir los objetivos de la empresa con el mayor grado de eficiencia, tratando de conseguir el rendimiento máximo mediante la utilización de recursos y el apoyo de los colaboradores en la organización.
	Control	Baena (2023), lo define como el diseño de medidas, que en conjunto son creadas con el propósito de proteger los recursos de la organización, proporcionando orden y transparencia.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Gestión Administrativa elaborado por Chiavenato (2014) adaptado por Solis, H, (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planeación
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación estratégica	1. Se lleva a cabo la planificación estratégica en esta empresa.	4	4	4	
	2. Los miembros de la gerencia planifican las actividades enfocadas al logro de metas y objetivos	4	4	4	
Definición de objetivos	3. Los miembros de la gerencia planifican las actividades establecidas en el plan estratégico.	4	4	4	
	4. En la empresa, la planificación de las actividades realizadas están articuladas con los objetivos institucionales.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión organizacional	5. El Gerente General ha dado a conocer a los miembros de la empresa, las líneas de división o jerarquización organizacional.	4	4	4	

	6. Dentro de la empresa existe un organigrama bien estructurado que especifique la jerarquización de los cargos.	4	4	4	
Estándares de organización	7. Existen estándares establecidos que promuevan la participación de los colaboradores.	3	4	4	
	8. Los miembros de administración evalúan que se cumplan las funciones que competen a cada miembro de la empresa.	3	3	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Delegación de autoridad	9. La elección de la autoridad se da de manera pertinente y asertiva.	4	4	4	
	10. Las personas designadas en los cargos administrativos se caracterizan por ser empáticos y tener capacidad de liderazgo	3	4	4	
Responsabilidad	11. Los miembros de la administración realizan acciones destinadas al cumplimiento de los objetivos de la	4	3	4	

	empresa.				
	12. Los miembros de la administración asumen con responsabilidad los resultados de las metas y objetivos dando cuenta a los colaboradores.	4	4	4	
Liderazgo	13. Los miembros de la administración poseen cualidades de liderazgo.	4	4	4	
	14. Los miembros de la administración conduce a los trabajadores con mucha capacidad de liderazgo.	4	4	4	
Motivación	15. Los miembros de la administración promueven la motivación en los colaboradores de la empresa.	4	4	4	
	16. Los miembros de la empresa se sienten motivados con las funciones que desempeñan.	4	4	4	
Comunicación	17. Existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa.	4	4	4	
	18. Mediante el buen diálogo, los miembros de la empresa propician que los colaboradores se involucren en el logro de los objetivos de la empresa.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Control
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	19. Los miembros de la empresa formulan estrategias de monitoreo adecuadas para el cumplimiento de los proyectos que se realizan en la empresa.	4	4	4	
	20. Existen procedimientos para monitorear y evaluar el desempeño administrativo entre los miembros de la empresa.	4	4	4	
Acciones correctivas	21. Los administrativos de la empresa aplican acciones correctivas, acompañamiento y monitoreo.	4	4	4	
	22. Las acciones correctivas aplicadas son acertadas.	4	4	4	
Retroalimentación	23. Se efectúa la retroalimentación a los miembros de la empresa.	4	4	4	
	24. Se asignan metas de desempeño que surgen a partir de la evaluación y retroalimentación de los miembros de la empresa.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Harold Aaron Muñoz Chang ORCID: 0000-0002-0831-6291

Especialidad del validador: ASESOR ACADEMICO - MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de noviembre del 2023



Firma del Experto validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Harold Aaron Muñoz Chang

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, ciclo 2023 - II, aula 618, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis variables son: Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional, siendo imprescindible contar con la aprobación de juicio de expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, motivo por el cual se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Gastelu Velasquez, Danna Betsy
D.N.I 76861684

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la mejora de la empresa. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Harold Aaron Muñoz Chang ORCID: 0000-0002-0831-6291		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	ORGANIZACIONAL		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Compromiso Organizacional
Autor:	Tomado de Solis, H. (2019)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Telecomunicaciones
Significación:	El cuestionario de la Variable Compromiso Organizacional está compuesto de 3 dimensiones que son: Compromiso de continuidad, Compromiso Afectivo y Compromiso normativo. El objetivo de esta medición es establecer la relación entre la Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional.

4. Soporte teórico:

Compromiso Organizacional: Coronado, et al. (2020), lo define como el vínculo que se crea entre el empleador y el colaborador, donde este último percibe el provecho de su permanencia en su sitio de trabajo, lo cual le motiva a la decisión de aportar su esfuerzo para lograr que la entidad cumpla con los objetivos trazados.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Compromiso de continuidad	Sánchez, J. (2021), lo define como una ventaja frente a la competencia en cierta medida, dado que se centra en la disposición del trabajador de querer permanecer dentro de la empresa, siendo esta percibida por el colaborador sintiendo que acumula inversión personal, teniendo en consecuencia colaboradores que cumplen con el trabajo pero que no se exigen para llegar a la excelencia.
	Compromiso Afectivo	Molsave, Nelson y Luzardo (2021), definen al compromiso afectivo como el grado del vínculo emocional, identificado en el colaborador de la empresa, implicando un sentido ya sea por lealtad, afecto o sentido de permanencia en la organización.
	Compromiso normativo	Bohrt y Larrea (2017), consideran al compromiso normativo como el sentido de permanecer en la empresa, pero bajo un carácter de moralidad, visto como un deber de reciprocidad, indicando que el sentido de lealtad es deseable y servir a la empresa durante el tiempo en el que le sea posible.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Compromiso Organizacional elaborado por Mayer Allen (1991) adaptado por Solís, H, (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Compromiso de Continuidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Obligación	1. Si continuo en esta empresa es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	4	4	3	
Moral	2. Una de las desventajas de dejar esta empresa es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	4	3	4	
Correcto	3. Si ahora decidiera dejar esta empresa, muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.	4	4	4	
Lealtad	4. En este momento, dejar esta empresa supondría un gran costo para mí.	4	4	4	
Sentimiento de culpa	5. Creo que si dejara esta empresa no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.	3	4	4	
Deber	6.- Ahora mismo, trabajo en esta empresa, más porque lo necesito que porque yo quiera.	4	4	4	
Reciprocidad	7. Podría dejar este trabajo aunque no tenga otro a la vista.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Compromiso Afectivo
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Familia	8. Me gustaría continuar en esta empresa.	3	4	4	
Amor	9. Siento de verdad, que cualquier problema en esta empresa, es también mi problema.	4	4	4	
Pertenencia	10. Trabajar en esta empresa significa mucho para mí.	4	4	4	
Lealtad	11. En esta empresa me siento como en familia.	4	4	4	
Fidelidad	12. Estoy orgulloso (a) de trabajar en esta empresa.	4	4	4	
Solidaridad	13. No me siento emocionalmente unido a esta empresa.	3	4	4	
Satisfacción	14. Me siento parte integrante de esta empresa.	4	3	4	

- **Tercera dimensión:** Compromiso normativo
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indiferencia	15. Creo que no estaría bien dejar esta empresa aunque me vaya a beneficiar con el	3	4	4	

	cambio.				
Convivencia	16. Creo que debo mucho a esta empresa.	4	4	4	
Consecuencia	17. Esta empresa se merece mi lealtad.	3	4	4	
Costo económico	18. No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta empresa.	4	4	4	
Necesidad económica	19. Me sentiría culpable si ahora dejara esta empresa.	4	4	4	
Beneficios	20. Creo que no podría dejar esta empresa porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia ___SI___

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Harold Aaron Muñoz Chang ORCID: 0000-0002-0831-6291

Especialidad del validador: ASESOR ACADEMICO - MBA

04 de noviembre del 2023.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

(**) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI ([haz clic aquí](#))

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
MUÑOZ CHANG, HAROLD AARON DNI 75973421	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 30/12/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/08/2014 Fecha egreso: 31/07/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
MUÑOZ CHANG, HAROLD AARON DNI 75973421	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
MUÑOZ CHANG, HAROLD AARON DNI 75973421	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Marcelino José Castañeda León

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, ciclo 2023 - II, aula 618, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis variables son: Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional, siendo imprescindible contar con la aprobación de juicio de expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, motivo por el cual se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Gastelu Velasquez, Danna Betsy
D.N.I 76861684

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la mejora de la empresa. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Marcelino José Castañeda León		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Organizacional		
Institución donde labora:	Migraciones		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión Administrativa
Autor:	Tomado de Solis, H. (2019)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Telecomunicaciones
Significación:	El cuestionario de la Variable Gestión Administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Planeación, Organización, Dirección y Control. El objetivo de esta medición es establecerlas relación entre la Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional.

4. Soporte teórico:

Gestión Administrativa: George Terry (2017), indica que el logro que se obtiene al hacer que las cosas puedan ser realizadas mediante otras personas, y que la gestión administrativa conlleva a la obtención de resolución de problemas, que va en continuo proceso y que por lo tanto orienta a la toma de decisiones , elaboración de planes estratégicos y en consecuencia mejorar los procesos, así también señala respecto al proceso administrativo que debe cumplir cuatro competencias fundamentales, la cuales son en primer lugar la de planeación, seguido por la organización, incluyendo la dirección y no menos importante llevando el control.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Planeación	Macías y Mero (2022), definen a la planeación como la primera función que se debe llevar a cabo en el proceso administrativo, dado que, define los objetivos que se quiere alcanzar en la organización y en concierne a tener idea del futuro esperado, lo cual se debe al detalle de los planes necesarios que implica realizarse interrogantes del cómo, cuándo, que debe hacerse y en qué orden.
	Organización	Fermini (2016), quien considera a la organización como un sistema socio técnico, dado que es la interrelación de los cargos para resolver problemas concretos dentro de la organización que se desarrollan bajo propósitos establecidos. Así también, menciona que la organización es la reunión de elementos que conforman la empresa, como lo son, la misión, las prioridades, lo que conlleva a facilitar el proceso de toma de decisiones.
	Dirección	Ruano (2017), por su parte, indica que la dirección es perseguir los objetivos de la empresa con el mayor grado de eficiencia, tratando de conseguir el rendimiento máximo mediante la utilización de recursos y el apoyo de los colaboradores en la organización.
	Control	Baena (2023), lo define como el diseño de medidas, que en conjunto son creadas con el propósito de proteger los recursos de la organización, proporcionando orden y transparencia.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Gestión Administrativa elaborado por Chiavenato (2014) adaptado por Solis, H, (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planeación
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación estratégica	1. Se lleva a cabo la planificación estratégica en esta empresa.	4	4	3	
	2. Los miembros de la gerencia planifican las actividades enfocadas al logro de metas y objetivos	4	4	4	
Definición de objetivos	3. Los miembros de la gerencia planifican las actividades establecidas en el plan estratégico.	4	3	4	
	4. En la empresa, la planificación de las actividades realizadas están articuladas con los objetivos institucionales.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión organizacional	5. El Gerente General ha dado a conocer a los miembros de la empresa, las líneas de división o jerarquización organizacional.	4	4	4	

	6. Dentro de la empresa existe un organigrama bien estructurado que especifique la jerarquización de los cargos.	4	3	4	
Estándares de organización	7. Existen estándares establecidos que promuevan la participación de los colaboradores.	4	4	4	
	8. Los miembros de administración evalúan que se cumplan las funciones que competen a cada miembro de la empresa.	3	4	4	

- **Tercera dimensión:** Dirección
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Delegación de autoridad	9. La elección de la autoridad se da de manera pertinente y asertiva.	4	4	3	
	10. Las personas designadas en los cargos administrativos se caracterizan por ser empáticos y tener capacidad de liderazgo	4	4	4	
Responsabilidad	11. Los miembros de la administración realizan acciones destinadas al cumplimiento de los objetivos de la	3	4	4	

	empresa.				
	12. Los miembros de la administración asumen con responsabilidad los resultados de las metas y objetivos dando cuenta a los colaboradores.	4	4	4	
Liderazgo	13. Los miembros de la administración poseen cualidades de liderazgo.	4	4	4	
	14. Los miembros de la administración conduce a los trabajadores con mucha capacidad de liderazgo.	4	3	4	
Motivación	15. Los miembros de la administración promueven la motivación en los colaboradores de la empresa.	4	4	4	
	16. Los miembros de la empresa se sienten motivados con las funciones que desempeñan.	4	4	4	
Comunicación	17. Existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa.	4	4	4	
	18. Mediante el buen diálogo, los miembros de la empresa propician que los colaboradores se involucren en el logro de los objetivos de la empresa.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión:** Control
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	19. Los miembros de la empresa formulan estrategias de monitoreo adecuadas para el cumplimiento de los proyectos que se realizan en la empresa.	4	4	4	
	20. Existen procedimientos para monitorear y evaluar el desempeño administrativo entre los miembros de la empresa.	3	4	4	
Acciones correctivas	21. Los administrativos de la empresa aplican acciones correctivas, acompañamiento y monitoreo.	4	4	4	
	22. Las acciones correctivas aplicadas son acertadas.	4	4	4	
Retroalimentación	23. Se efectúa la retroalimentación a los miembros de la empresa.	4	4	4	
	24. Se asignan metas de desempeño que surgen a partir de la evaluación y retroalimentación de los miembros de la empresa.	4	4	3	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Marcelino José Castañeda León

Especialidad del validador: Coordinador de Proyectos

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de noviembre del 2023



Firma del Experto validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Marcelino José Castañeda León

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, ciclo 2023 - II, aula 618, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis variables son: Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional, siendo imprescindible contar con la aprobación de juicio de expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, motivo por el cual se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Gastelu Velasquez, Danna Betsy
D.N.I 76861684

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la mejora de la empresa. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Marcelino José Castañeda León		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	ORGANIZACIONAL		
Institución donde labora:	Migraciones		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Compromiso Organizacional
Autor:	Tomado de Solis, H. (2019)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Telecomunicaciones
Significación:	El cuestionario de la Variable Compromiso Organizacional está compuesto de 3 dimensiones que son: Compromiso de continuidad, Compromiso Afectivo y Compromiso normativo. El objetivo de esta medición es establecer la relación entre la Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional.

4. Soporte teórico:

Compromiso Organizacional: Coronado, et al. (2020), lo define como el vínculo que se crea entre el empleador y el colaborador, donde este último percibe el provecho de su permanencia en su sitio de trabajo, lo cual le motiva a la decisión de aportar su esfuerzo para lograr que la entidad cumpla con los objetivos trazados.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Compromiso de continuidad	Sánchez, J. (2021), lo define como una ventaja frente a la competencia en cierta medida, dado que se centra en la disposición del trabajador de querer permanecer dentro de la empresa, siendo esta percibida por el colaborador sintiendo que acumula inversión personal, teniendo en consecuencia colaboradores que cumplen con el trabajo pero que no se exigen para llegar a la excelencia.
	Compromiso Afectivo	Molsave, Nelson y Luzardo (2021), definen al compromiso afectivo como el grado del vínculo emocional, identificado en el colaborador de la empresa, implicando un sentido ya sea por lealtad, afecto o sentido de permanencia en la organización.
	Compromiso normativo	Bohrt y Larrea (2017), consideran al compromiso normativo como el sentido de permanecer en la empresa, pero bajo un carácter de moralidad, visto como un deber de reciprocidad, indicando que el sentido de lealtad es deseable y servir a la empresa durante el tiempo en el que le sea posible.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Compromiso Organizacional elaborado por Mayer Allen (1991) adaptado por Solis, H, (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Compromiso de Continuidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Obligación	1. Si continuo en esta empresa es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	4	4	4	
Moral	2. Una de las desventajas de dejar esta empresa es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	4	4	3	
Correcto	3. Si ahora decidiera dejar esta empresa, muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.	4	4	4	
Lealtad	4. En este momento, dejar esta empresa supondría un gran costo para mí.	4	4	4	
Sentimiento de culpa	5. Creo que si dejara esta empresa no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.	4	4	4	
Deber	6.- Ahora mismo, trabajo en esta empresa, más porque lo necesito que porque yo quiera.	4	4	4	
Reciprocidad	7. Podría dejar este trabajo aunque no tenga otro a la vista.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Compromiso Afectivo
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Familia	8. Me gustaría continuar en esta empresa.	4	4	4	
Amor	9. Siento de verdad, que cualquier problema en esta empresa, es también mi problema.	4	3	4	
Pertenencia	10. Trabajar en esta empresa significa mucho para mí.	4	4	4	
Lealtad	11. En esta empresa me siento como en familia.	4	4	4	
Fidelidad	12. Estoy orgulloso (a) de trabajar en esta empresa.	3	4	4	
Solidaridad	13. No me siento emocionalmente unido a esta empresa.	4	4	4	
Satisfacción	14. Me siento parte integrante de esta empresa.	4	3	4	

- **Tercera dimensión:** Compromiso normativo
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indiferencia	15. Creo que no estaría bien dejar esta empresa aunque me vaya a beneficiar con el	4	4	4	

	cambio.				
Convivencia	16. Creo que debo mucho a esta empresa.	4	4	4	
Consecuencia	17. Esta empresa se merece mi lealtad.	4	4	3	
Costo económico	18. No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta empresa.	4	4	4	
Necesidad económica	19. Me sentiría culpable si ahora dejara esta empresa.	4	4	4	
Beneficios	20. Creo que no podría dejar esta empresa porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	3	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Marcelino José Castañeda León

Especialidad del validador: Coordinador de proyectos

04 de noviembre del 2023.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Aplicativo

Guía



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

CASTAÑEDA LEÓN, MARCELINO JOSÉ DNI 08264044	BACHILLER EN CIENCIAS-AGRONOMÍA Fecha de diploma: 23/10/86 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA PERU
CASTAÑEDA LEÓN, MARCELINO JOSÉ DNI 08264044	INGENIERO AGRÓNOMO Fecha de diploma: 07/07/88 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA PERU
CASTAÑEDA LEON, MARCELINO JOSE DNI 08264044	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 04/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/08/2011 Fecha egreso: 09/08/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 015003930, de lunes a viernes.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Rodrigo Paolo Vela Muñoz

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, ciclo 2023 - II, aula 618, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis variables son: Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional, siendo imprescindible contar con la aprobación de juicio de expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, motivo por el cual se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Gastelu Velasquez, Danna Betsy
D.N.I 76861684

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la mejora de la empresa. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Rodrigo Paolo Vela Muñoz		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Organizacional		
Institución donde labora:	Universidad cesar vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(x)	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Gestión Administrativa
Autor:	Tomado de Solis, H. (2019)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Telecomunicaciones
Significación:	El cuestionario de la Variable Gestión Administrativa está compuesto de 4 dimensiones que son: Planeación, Organización, Dirección y Control. El objetivo de esta medición es establecerlas relación entre la Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional.

4. Soporte teórico:

Gestión Administrativa: George Terry (2017), indica que el logro que se obtiene al hacer que las cosas puedan ser realizadas mediante otras personas, y que la gestión administrativa conlleva a la obtención de resolución de problemas, que va en continuo proceso y que por lo tanto orienta a la toma de decisiones , elaboración de planes estratégicos y en consecuencia mejorar los procesos, así también señala respecto al proceso administrativo que debe cumplir cuatro competencias fundamentales, la cuales son en primer lugar la de planeación, seguido por la organización, incluyendo la dirección y no menos importante llevando el control.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Planeación	Macías y Mero (2022), definen a la planeación como la primera función que se debe llevar a cabo en el proceso administrativo, dado que, define los objetivos que se quiere alcanzar en la organización y en concieme a tener idea del futuro esperado, lo cual se debe al detalle de los planes necesarios que implica realizarse interrogantes del cómo, cuándo, que debe hacerse y en qué orden.
	Organización	Fermi (2016), quien considera a la organización como un sistema socio técnico, dado que es la interrelación de los cargos para resolver problemas concretos dentro de la organización que se desarrollan bajo propósitos establecidos. Así también, menciona que la organización es la reunión de elementos que conforman la empresa, como lo son, la misión, las prioridades, lo que conlleva a facilitar el proceso de toma de decisiones.
	Dirección	Ruano (2017), por su parte, indica que la dirección es perseguir los objetivos de la empresa con el mayor grado de eficiencia, tratando de conseguir el rendimiento máximo mediante la utilización de recursos y el apoyo de los colaboradores en la organización.
	Control	Baena (2023), lo define como el diseño de medidas, que en conjunto son creadas con el propósito de proteger los recursos de la organización, proporcionando orden y transparencia.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Gestión Administrativa elaborado por Chiavenato (2014) adaptado por Solis, H, (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Planeación
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificación estratégica	1. Se lleva a cabo la planificación estratégica en esta empresa.	3	4	4	
	2. Los miembros de la gerencia planifican las actividades enfocadas al logro de metas y objetivos	4	4	4	
Definición de objetivos	3. Los miembros de la gerencia planifican las actividades establecidas en el plan estratégico.	4	4	4	
	4. En la empresa, la planificación de las actividades realizadas están articuladas con los objetivos institucionales.	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Organización
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión organizacional	5. El Gerente General ha dado a conocer a los miembros de la empresa, las líneas de división o jerarquización organizacional.	4	4	4	

	6. Dentro de la empresa existe un organigrama bien estructurado que especifique la jerarquización de los cargos.	4	3	4	
Estándares de organización	7. Existen estándares establecidos que promuevan la participación de los colaboradores.	4	4	4	
	8. Los miembros de administración evalúan que se cumplan las funciones que competen a cada miembro de la empresa.	3	4	4	

- **Tercera dimensión: Dirección**
- **Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Delegación de autoridad	9. La elección de la autoridad se da de manera pertinente y asertiva.	4	4	4	
	10. Las personas designadas en los cargos administrativos se caracterizan por ser empáticos y tener capacidad de liderazgo	4	4	3	
Responsabilidad	11. Los miembros de la administración realizan acciones destinadas al cumplimiento de los objetivos de la	4	4	4	

	empresa.				
	12. Los miembros de la administración asumen con responsabilidad los resultados de las metas y objetivos dando cuenta a los colaboradores.	4	4	4	
Liderazgo	13. Los miembros de la administración poseen cualidades de liderazgo.	3	4	4	
	14. Los miembros de la administración conduce a los trabajadores con mucha capacidad de liderazgo.	4	4	4	
Motivación	15. Los miembros de la administración promueven la motivación en los colaboradores de la empresa.	4	4	3	
	16. Los miembros de la empresa se sienten motivados con las funciones que desempeñan.	4	4	4	
Comunicación	17. Existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa.	4	4	4	
	18. Mediante el buen diálogo, los miembros de la empresa propician que los colaboradores se involucren en el logro de los objetivos de la empresa.	3	4	4	

- **Cuarta dimensión: Control**
- **Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	19. Los miembros de la empresa formulan estrategias de monitoreo adecuadas para el cumplimiento de los proyectos que se realizan en la empresa.	4	4	4	
	20. Existen procedimientos para monitorear y evaluar el desempeño administrativo entre los miembros de la empresa.	4	4	4	
Acciones correctivas	21. Los administrativos de la empresa aplican acciones correctivas, acompañamiento y monitoreo.	3	4	4	
	22. Las acciones correctivas aplicadas son acertadas.	4	4	4	
Retroalimentación	23. Se efectúa la retroalimentación a los miembros de la empresa.	4	4	3	
	24. Se asignan metas de desempeño que surgen a partir de la evaluación y retroalimentación de los miembros de la empresa.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia ___SI___

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Rodrigo Paolo Vela Muñoz

Especialidad del validador: ASESOR ACADEMICO - MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de noviembre del 2023



Firma del Experto validador

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Rodrigo Paolo Vela Muñoz

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede Lima Norte, ciclo 2023 - II, aula 618, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis variables son: Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional, siendo imprescindible contar con la aprobación de juicio de expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, motivo por el cual se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Gastelu Velasquez, Danna Betsy
D.N.I 76861684

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la mejora de la empresa. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Rodrigo Paolo Vela Muñoz
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ORGANIZACIONAL
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Compromiso Organizacional
Autor:	Tomado de Solis, H. (2019)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Empresa de Telecomunicaciones
Significación:	El cuestionario de la Variable Compromiso Organizacional está compuesto de 3 dimensiones que son: Compromiso de continuidad, Compromiso Afectivo y Compromiso normativo. El objetivo de esta medición es establecer la relación entre la Gestión Administrativa y el Compromiso Organizacional.

4. Soporte teórico:

Compromiso Organizacional: Coronado, et al. (2020), lo define como el vínculo que se crea entre el empleador y el colaborador, donde este último percibe el provecho de su permanencia en su sitio de trabajo, lo cual le motiva a la decisión de aportar su esfuerzo para lograr que la entidad cumpla con los objetivos trazados.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	Compromiso de continuidad	Sánchez, J. (2021), lo define como una ventaja frente a la competencia en cierta medida, dado que se centra en la disposición del trabajador de querer permanecer dentro de la empresa, siendo esta percibida por el colaborador sintiendo que acumula inversión personal, teniendo en consecuencia colaboradores que cumplen con el trabajo pero que no se exigen para llegar a la excelencia.
	Compromiso Afectivo	Molsave, Nelson y Luzardo (2021), definen al compromiso afectivo como el grado del vínculo emocional, identificado en el colaborador de la empresa, implicando un sentido ya sea por lealtad, afecto o sentido de permanencia en la organización.
	Compromiso normativo	Bohrt y Larrea (2017), consideran al compromiso normativo como el sentido de permanecer en la empresa, pero bajo un carácter de moralidad, visto como un deber de reciprocidad, indicando que el sentido de lealtad es deseable y servir a la empresa durante el tiempo en el que le sea posible.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la Variable Compromiso Organizacional elaborado por Mayer Allen (1991) adaptado por Solis, H, (2019). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Compromiso de Continuidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Obligación	1. Si continuo en esta empresa es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.	4	4	4	
Moral	2. Una de las desventajas de dejar esta empresa es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.	4	3	4	
Correcto	3. Si ahora decidiera dejar esta empresa, muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.	3	4	4	
Lealtad	4. En este momento, dejar esta empresa supondría un gran costo para mí.	4	4	4	
Sentimiento de culpa	5. Creo que si dejara esta empresa no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.	4	4	4	
Deber	6.- Ahora mismo, trabajo en esta empresa, más porque lo necesito que porque yo quiera.	4	4	4	
Reciprocidad	7. Podría dejar este trabajo aunque no tenga otro a la vista.	4	4	3	

- **Segunda dimensión:** Compromiso Afectivo
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Familia	8. Me gustaría continuar en esta empresa.	4	4	3	
Amor	9. Siento de verdad, que cualquier problema en esta empresa, es también mi problema.	4	4	4	
Pertenencia	10. Trabajar en esta empresa significa mucho para mí.	3	4	4	
Lealtad	11. En esta empresa me siento como en familia.	4	4	4	
Fidelidad	12. Estoy orgulloso (a) de trabajar en esta empresa.	4	4	3	
Solidaridad	13. No me siento emocionalmente unido a esta empresa.	4	4	4	
Satisfacción	14. Me siento parte integrante de esta empresa.	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Compromiso normativo
- **Objetivos de la Dimensión:** Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y el Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Indiferencia	15. Creo que no estaría bien dejar esta empresa aunque me vaya a beneficiar con el	4	3	4	

	cambio.				
Convivencia	16. Creo que debo mucho a esta empresa.	4	4	4	
Consecuencia	17. Esta empresa se merece mi lealtad.	4	4	4	
Costo económico	18. No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para esta empresa.	4	4	3	
Necesidad económica	19. Me sentiría culpable si ahora dejara esta empresa.	4	4	4	
Beneficios	20. Creo que no podría dejar esta empresa porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.	3	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Rodrigo Paolo Vela Muñoz

Especialidad del validador: ASESOR ACADEMICO - MBA

04 de noviembre del 2023.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto validador

Aplicativo

Guía



REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VELA MUÑOZ, RODRIGO PAOLO DNI 72929543	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 20/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/03/2014 Fecha egreso: 20/07/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
VELA MUÑOZ, RODRIGO PAOLO DNI 72929543	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
VELA MUÑOZ, RODRIGO PAOLO DNI 72929543	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 16/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 27/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 4

Carta N001-2023- [REDACTED]

Srta.

DANNA BETSY GASTELU VELASQUEZ

Presente. -

Reciba un cordial saludo. Habiendo recibido su solicitud en la cual solicita autorización para realizar su tesis titulada "La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023", comunico a usted la ACEPTACIÓN de poder realizar su trabajo de investigación dentro de la empresa [REDACTED] para que culmine con éxito sus estudios de la maestría en administración de negocios MBA de Lima Norte y siendo requisito indispensable para su sustentación de tesis.

Se expide la presente a la solicitud del interesado, para los fines que crea convenientes.

Lima, 02 de noviembre del 2023

[REDACTED]



[REDACTED]

[REDACTED]



Consentimiento Informado

Título de la investigación: La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023

Investigadora: Danna Betsy Gastelu Velasquez

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023", cuyo objetivo es: Determinar la existencia de una relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de una empresa de telecomunicaciones, Surquillo, 2023

Esta investigación es desarrollada por una estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa de telecomunicaciones.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Con el presente estudio se pretende lograr un impacto de cambio en la empresa objeto de estudio, observando y abordando el problema desde su ámbito natural y de ello obtener datos que nos aporten respuestas y poder sacar conclusiones con la finalidad de brindarles recomendaciones en la resolución del problema observado y de lograr un cambio duradero que aporte éxito a la empresa.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos según las preguntas formuladas sobre la investigación titulada: "La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023"
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 40 minutos y se realizará en el ambiente de área de operaciones de la empresa. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



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 mejora individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la mejora en la organización.

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 la Investigadora Gastelu Velasquez Danna Betsy, email: dgasteluv@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Fabián Rojas Lenin Enrique

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Diego Enrique Vallejos Ramos

Fecha y hora: 04/11/2023 17:00 pm

Anexo 5

ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&u=1081298716&student_user=1&lang=es&o=2268344210&s=1

feedback studio DANNA BETSY GASTELU VELASQUEZ La Gestión Administrativa y El Co...

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

La Gestión Administrativa y El Compromiso Organizacional de una empresa de Telecomunicaciones, Surquillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTORA:
Gastelu Velasquez, Danna Betsy (<https://orcid.org/0000-0001-5274-5096>)

ASESORES:
Mgtr. Fabián Rojas, Lenin Enrique (<https://orcid.org/0000-0003-1949-6352>)
Mgtr. González Cruz, Juan Carlos (<https://orcid.org/0000-0002-6658-8666>)

Resumen de coincidencias ✕

16 %

Se están viendo fuentes estándar

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %	>
3	repositorio.ulasameric... Fuente de Internet	1 %	>

Página: 1 de 48 Número de palabras: 12833 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

23°C Soleado 09:59 9/01/2024

Anexo 6

Población Finita

Calculo del tamaño de muestra para una población finita.

Formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Calculo de la muestra para la presente investigación:

$$n = \frac{57 * (1.96)^2 * 50\% * 50\%}{(5\%)^2 * (57-1) + (1.96)^2 * 50\% * 50\%} = 50$$