



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal
administrativo de una UGEL de Ancash, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Villanueva Mercedes, John Michel (orcid.org/0000-0002-2308-1355)

ASESORES:

Dr. Florian Plasencia, Roque Wilmar (orcid.org/0000-0002-3475-8325)

Dr. Suclupe Quevedo, Luis Manuel (orcid.org/0000-0001-8031-7291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL , FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024", cuyo autor es VILLANUEVA MERCEDES JOHN MICHEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 08 de Setiembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR DNI: 27144066 ORCID: 0000-0002-3475-8325	Firmado electrónicamente por: RFLORIANP el 09- 09-2024 01:26:39
SUCLUPE QUEVEDO LUIS MANUEL DNI: 17401905 ORCID: 0000000180317291	Firmado electrónicamente por: SQUEVEDOLM el 09- 09-2024 01:26:39

Código documento Trilce: TRI - 0866223



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VILLANUEVA MERCEDES JOHN MICHEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024", 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
JOHN MICHEL VILLANUEVA MERCEDES DNI: 42543201 ORCID: 0000-0002-2308-1355	Firmado electrónicamente por: VJOHNM el 14-07-2024 18:51:11

Código documento Trilce: TRI - 0815038

Dedicatoria

Dedicado a mis Padres Benita y Lucio por su gran amor y apoyo constante en el logro de mis metas profesionales.

A mis hermanos Evelyn y Jimmy que siempre están en el momento que más los necesito, además de sus buenas vibras siempre hacia mi persona.

John Michel

Agradecimiento

A la dirección de la Unidad de Gestión Educativa- Ancash por el apoyo y disposición en la realización del presente trabajo de investigación.

De manera muy especial, mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, a los diferentes docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo.....	19
Tabla 02. Relación del compromiso afectivo con el desempeño laboral en el personal administrativo.....	23
Tabla 03. Correlación entre la dimensión del compromiso continuo con el desempeño laboral en el personal administrativo.....	24
Tabla 04. Correlación entre la dimensión del compromiso normativo con el desempeño laboral en el personal administrativo.....	25
Tabla 05. Prueba de normalidad.....	26
Tabla 06. Correlación de Rho de Spearman entre el compromiso organizacional y desempeño laboral.....	27
Tabla 07. Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de responsabilidad social y calidad de servicio.....	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 01. Gráfico correlacional.....	15
Figura 02. Dispersión de las puntuaciones de la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral	20
Figura 03. Niveles de compromiso organizacional, según dimensiones...	21
Figura 04. Niveles de desempeño laboral, según dimensiones.....	22

Resumen

El desempeño laboral constituye un elemento importante en la calidad del servicio de los servidores públicos, encontrándose alineado al desarrollo sostenible O.D.S. N°08, que busca promover el crecimiento económico del empleo productivo, logrando condiciones laborales de calidad para todos. El estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024. El tipo de estudio, según su finalidad es básico, su diseño fue no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La muestra de estudio fue censal, según el grupo conformado por 40 colaboradores. Los datos, fueron analizados mediante el coeficiente de asociación Tau –b– de Kendall y la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman. Entre sus resultados se halló que la percepción de los empleados administrativos sobre el compromiso organizacional es de nivel alto, en cuanto a sus dimensiones evidencia el compromiso afectivo alto (70%), compromiso continuo medio (100%), compromiso normativo medio (90%), en relación al nivel de desempeño laboral según la evaluación mostraron un nivel bueno. Concluyendo que el compromiso organizacional se correlaciona de manera directa de nivel alta y significativa con el desempeño laboral.

Palabras clave: Compromiso organizacional, desempeño laboral, servidor público

Abstract

Work performance is an important element in the quality of service of public servants, being aligned with the sustainable development O.D.S. No. 08, which seeks to promote the economic growth of productive employment, achieving quality working conditions for all. The objective of the study was to determine the relationship between organizational commitment and work performance in the administrative staff of a UGEL in Ancash, 2024. The type of study, according to its purpose is basic, its design was non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational. The study sample was census sample, according to the group made up of 40 collaborators. The data were analyzed using Kendall's association coefficient Tau –b– and Spearman's non-parametric statistical Rho test. Among its results, it was found that the perception of administrative employees about organizational commitment is of a high level, in terms of its dimensions it evidences high affective commitment (70%), medium continuous commitment (100%), medium normative commitment (90%), in relation to the level of work performance according to the evaluation, they showed a good level. Concluding that organizational commitment is directly correlated at a high and significant level with job performance.

Keywords: Organizational Engagement, job Performance, public servant

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño de los servidores administrativos, es el vínculo fundamental entre una empresa y sus empleados, cuando los servidores se sienten comprometidos con la entidad, esto los beneficia ambas partes tanto a ellos como a la empresa. En el contexto de una Ugel de Ancash, el presente estudio busca elaborar relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los servidores en el área administrativa, la importancia del presente tema busca evidenciar el nexo las variables, con el objetivo de desarrollo sostenible O.D.S. N°08, donde busca promover el crecimiento económico del empleo productivo, logrando condiciones laborales de calidad para todos.

La problemática de la Ugel, es que existió cierta disconformidad en el grupo de empleados, el cual no se sienten satisfechos con el salario, así como ciertos beneficios que no perciben por el esfuerzo que realizaban en su puesto de trabajo con el fin de cumplir con sus compromisos organizacionales, viéndose reflejado que parte de la labor del trabajador también es la atención a los usuarios en distintas solicitudes pedidas, ocasionando que en algunos momentos los servicios prestados no se encuentren enfocados a la institución de acuerdo a la tabla de necesidades o metas planificadas en el Plan Operativo Institucional (POI), sumado a esto en ciertas oficinas no recuerdan el tipo del servicio que se debe prestar a los usuarios en sus peticiones, que necesitaban ser atendidas para la realización de sus trámites correspondientes y por el desconocimiento en cuanto a los plazos de respuesta de las solicitudes requeridas afectan el logro de las metas organizacionales.

Esto conlleva que el usuario al no tener respuesta a su pedido da lugar a que exija el libro de reclamaciones para hacer conocer su incomodidad en la demora de la respuesta en su trámite solicitado, como también se da en varias entidades que prestan servicio.

Al respecto de manera internacional Alcover (2021), afirmo que la pandemia ha causado un impacto significativo en el desempeño laboral administrativo en todo el mundo, algunos de los principales impactos en el 2020 fueron que muchas empresas se centraron en resolver problemas a corto plazo, lo que llevó a una falta de estrategia a largo plazo, generando diferentes puntos de vista sobre la situación, el poco apoyo brindado a los servidores durante la pandemia en la sobrecarga administrativa se vio

reflejado en la poca eficiencia del trabajo, además de la falta de comunicación, afecto moral y la productividad del servidor provocando una mayor rotación del personal en el cambio de trabajo en los próximos años.

Asimismo, según Juárez (2022), en su investigación realizada en México, revela que el 70% de la falta de compromiso del equipo es determinada exclusivamente por el líder. No obstante, quienes lideran grupos también responden a la carencia de enfoque en los desafíos, además de una falta de comunicación o actitudes que sobre exigen a sus empleados. Esta situación en América Latina, muestra que cerca del 80% de las personas trabajadoras no siente compromiso con la empresa para la que laboran, evidenciando que se tiene que trabajar más en la relación jefe y empleado de las entidades.

Además encontramos a Tower (2021), destaco que en España se ha trabajado en la búsqueda de un mejor desempeño de los empleados de las entidades de educación pública, buscando una mejor aptitud en el compromiso, el cual, evidencia que el 19% de los empleados catalanes se muestran plenamente comprometidos con su entidad, demostrando un bajo nivel del desempeño con la organización, es decir se evidencia la necesidad de actuar en la creación de estrategias para desarrollar un mejor compromiso con la institución.

Por otro lado, de manera nacional Loli (2023), señaló que, en Perú, el CO y el DL han sido temas de interés, especialmente en el contexto post pandemia. Según los resultados, la primera variable se situó en un nivel medio de 61.8%, mientras que la segunda variable se mantuvo deficiente con 48%, mientras que la dimensión de desempeño de tareas se ubicó en un nivel moderado de 49.8%, significando que a mayor CO, mayor será el DL, así mismo Gonzales (2022), señaló en Arequipa que los trabajadores tienen una regular percepción del CO del 46,46%, evidenciando que la más alta es la dimensión emocional con un 56,69%, seguida de la dimensión normativa con un 45,57% y la dimensión continua con un 11,02%. Sin embargo, en el DL el 79,53%, se consideró que esta en un buen nivel, por lo que el CO tiene relación significativa ($p=0,015$) con el desempeño laboral.

A nivel local la Ugel, ubicado en la región Ancash provincia del Santa, señala que en los últimos años, se vio muy irregular su desempeño institucional ya que en el año 2023 si cumplió al 100% en el compromiso de desempeño a diferencia de los años anteriores como fue el año 2020, 2021, 2022, en donde no llegaron a cumplir con lo establecido, es así que bajo la misma línea en conjunto con la norma N° 31953 tiene como objetivo garantizar el compromiso organizacional relacionadas con indicadores que promuevan un mejor desempeño en el IGED, mediante la promoción de una gestión basada en resultados, recursos adicionales para asegurar el desempeño laboral encaminadas a mejorar la calidad del servicio, al respecto Carrión y Flores (2022) creen que la planificación estratégica incluye procesos administrativos como planear, organizar, dirigir y controlar. Este método se logra mediante la eficiencia de los recursos no humanos y el trabajo con personas motivadas para hacer realidad los objetivos organizacionales, por lo anterior mencionado es importante analizar la carga de trabajo del DL de los servidores en el servicio de la unidad organizacional de la Ugel de Ancash, ya que con base en los resultados obtenidos se pueden dar ciertas recomendaciones que ayuden a mejorar la actividad profesional, estado emocional de los empleados con el fin de mejorar la eficiencia en el comportamiento de las jornadas laborales de esta importante entidad de la ciudad.

En paralelo a la problemática descrita cada año, la junta de finanzas del ministerio de educación prepara requisitos para la aprobación de normas técnicas para establecer los lineamientos en el contexto para la implementación del logro de los compromisos organizacionales, según lo establecido por la norma 31953, Presupuesto del sector público para el año fiscal del presente año, es por eso que los colaboradores tienen un papel trascendental. De acuerdo con Chiang y Candia (2021) en el cumplimiento de las instituciones públicas, los servidores se fijan metas diferentes ante la carencia de los objetivos de las entidades públicas dificultando el desempeño de los trabajadores por las distintas modalidades en el régimen laboral que se manifiesta en la institución, señalando que los empleados proactivos suelen tener un mayor CO, por lo que las organizaciones prestan gran atención al comportamiento de los empleados para que los recursos humanos no estén demasiados mecanizados.

La necesidad de realizar esta investigación surge de la realidad actual de nuestro país, región, provincia, el cual es idóneo en el DL, es decir hay muy poca

investigación sobre un tema relacionado en una entidad pública encargada del servicio educativo que necesita ser discutido y por lo tanto conocido, profundizando en la relación de la función del empleado público, en el proceso de mejora continua de una institución pública.

Hasta la fecha, hay muy poca información en nuestra provincia, sobre cómo se viene tratando el DL, en relación con el CO en una Ugel de Ancash, es por eso que este estudio es necesario para resolver problemas, con el único fin fortalecer el desempeño del servidor con la institución en mención.

Por todo lo descrito el presente estudio busco responder el problema general: ¿cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024?

A su vez, en términos que justifican el proyecto Fernández (2019), explicó que la presente tesis de investigación proporcione una base teórica por que la definición de ambas variables no se encontró tan relacionados, es por eso que se pretendió ampliar conocimientos teóricos del CO y DL, lo que a su vez contribuye a desarrollar el debate sobre estas variables de investigación en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024.

Sobre la justificación metodológica según la cual el estudio nos brinda las herramientas para asegurar la validez de las variables CO y desempeño, por que busco proponer una nueva herramienta de recolección de datos para futuros proyectos de investigación del CO y el DL.

Asimismo, se justifica de forma social con el objetivo de brindar a los empleados de la organización una estrategia de solución para mejorar el enfoque de gestión de la organización.

Por último, de forma práctica por que el presente estudio a pesar de las dificultades de los servidores en el DL, proporciona alternativas a problemas futuros de eficiencia y agilidad, relacionados con el CO y el DL en la institución pública.

En efecto para responder el problema se formula el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024, en cuanto a objetivos

descriptivos: Describir el nivel de compromiso organizacional en el personal administrativo de una UGEL de Ancash. Describir el nivel de desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash. Objetivos específicos mencionamos: Establecer la relación del compromiso afectivo con el desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024. Establecer la relación del compromiso continuo con el desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024 y Establecer la relación del compromiso normativo con el desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024.

Respecto a los antecedentes de estudio:

Es importante analizar los estudios previos para las variables en estudio, a través de diversos temas o indicadores relacionados con esta tesis, examinando primeramente a nivel internacional, Cantú et al. (2023), en su artículo científico de relación del CO y DL del capital humano en dependencias de educación, concluyeron en la importancia entre ambas variables porque se evidencio una alta relación ($r=1.96$), haciendo hincapié en el desarrollo e implementación de estrategias, estableciendo roles, así como en la orientación futura del trabajo en las responsabilidades claramente definidas por los empleados, por último se sugirió que se debe seguir realizando investigaciones constantemente para profundizar y actualizar en las variables de estudio ya que consideran cuestiones importantes en la estructura organizacional.

Igualmente, Paredes (2020), en su artículo científico de CO en trabajadores universitarios, se evidencia que las resultados muestran un nivel alto, con tendencia al nivel regular con un 74%, demostrando que aún se tiene que trabajar más en la variable de estudio, recalcando la importancia de promover una variedad de ideas, pensado en la parte humana para que de esta manera el servidor se pueda sentir cómodo en su trabajo a través de una línea de carrera, todo esto con la finalidad de un mejor compromiso de los servidores administrativos en las organizaciones públicas.

Además, Pedraza (2020), en su artículo científico, CO y desempeño en instituciones de educación superior, gracias a la técnica de la encuesta muestra un

nivel alto, con tendencia al nivel regular ($r = 4.14$), ($r = 4.10$), respectivamente, evidenciando que la relación de ambas variables es del todo óptimo por parte de los colaboradores, concluyendo que para optimizar la fuerte conexión con el compromiso de los colaboradores con la entidad fue necesario una serie de programas de recompensas, además de respetar de manera normativa la línea de carrera para reforzar el vínculo con la normativa de la empresa.

Por último, Perugini y Solano (2018), en su artículo científico el compromiso y el DL en las organizaciones argentinas, se evidencia que los resultados muestran un nivel alto, con tendencia al nivel regular con un 85%, concluyendo en la importancia del servidor público en ambas variables, resaltando el capital humano de manera esencial, es por eso que los administradores analizaron en la creación de planes para reforzar el desarrollo de habilidades, fomentando un mejor desarrollo en la gestión de la institución.

Desde una perspectiva nacional, el estudio realizado por García (2023), en su artículo científico el CO y comportamiento laboral de los trabajadores en el Perú, gracias a la técnica de encuesta correspondiente en el lugar de trabajo, los resultados muestran un nivel regular con tendencia a alto, evidenciando especialmente un significativo o fuerte apego en la dimensión del afecto, concluyendo que en el contexto peruano, el CO tiene un significativo e importante relación con el DL, haciendo hincapié en los empleados de cómo logran desarrollar con la empresa un sentido de pertenencia, lealtad y compromiso hacia la entidad lo cual también enlaza con una línea eficiente del trabajo.

Así mismo Rojas (2021), en su tesis de maestría de la cultura organizacional y el CO en una entidad pública, revelan resultados de una regular relación entre ambas variables con un nivel mínimo del 20%, regular del 52% y un máximo del 28%, concluyendo que para mejorar la relación entre ambas variables es necesario promover ideas importantes, evidenciando en que se tiene que planificar desde el punto de vista del lado humano para que no sea demasiado mecanizado, logrando que el servidor se sienta cómodo en el trabajo de acuerdo a su carrera profesional, con el fin de ayudar a los servidores administrativos de las organizaciones públicas a cooperar mejor.

De igual manera Calizaya et al. (2020), en su artículo científico de CO de los trabajadores de los gobiernos locales en Arequipa, gracias a la técnica de la encuesta se muestra un resultado que las personas adultas tienen un alto nivel de compromiso con su entidad con una cifra de 86%, pero en los colaboradores jóvenes aun no, concluyendo que aún hay que reforzar línea de CO con los más jóvenes de la entidad nacional para que se sientan identificados y cómodos en su centro de trabajo.

Además, De la Puente (2017), en su tesis de maestría CO y motivación de logro en personal administrativo, se evidencia gracias a los resultados que la mitad de los servidores manifiestan un nivel medio de ambas variables con un 53%, bajo 18%, alto 30%, concluyendo que para lograr optimizar, deben centrarse en la gestión de un programa de incentivo o de recompensa para optimizar una fuerte conexión de los empleados con la organización, así como proporcionar capacitaciones para mejorar en el aspecto profesional administrativo, fortaleciendo la conexión de la institución nacional con sus trabajadores en el norte del país.

De las bases teóricas:

Sobre la primera variable de compromiso organizacional. Slocum y Hellriegel (2017), detallan que el CO, de los servidores es la fuerza organizacional que proviene del trabajo en equipo de los profesionales en una sociedad y sus relaciones entre sí. Adicionalmente, Arbaiza (2023), sostuvo en enfatizar que la participación de los empleados, es primordial porque los directivos de las empresas quieren liberar los negocios a través de esfuerzos colectivos con indeterminado plazo.

En el factor psicosocial Salvador (2019), manifestó que hay muchas investigaciones sobre el CO, analizando el grado de cercanía o apego entre un empleado y la organización, así como los riesgos psicosociales, analizando que factores pueden influir en el bienestar del empleado, por este motivo se realiza una revisión inicial de los sistemas para determinar cómo se relacionan (responsabilidades y riesgos), con otros factores de modo que se pueda mejorar el rol del empleado en la organización.

Por otro lado, según Charry (2018), en su investigación de CO, evidencio que gran cantidad de instituciones no tienden a escuchar a sus empleados, lo que conlleva a necesidades insatisfechas que se manifiestan en baja productividad, ineficacia, falta de interés en el trabajo en el ambiente organizacional. Una mala organización

evidencia lo más importante la falta de cooperación, factor clave que conduce al fracaso en cada agencia. A su vez, Andrew (2017), el compromiso laboral organizacional efectivo demostró el aprecio de un empleado por su empresa, que es un estilo de identidad como la lealtad que permite a los empleados determinar si quieren continuar trabajando en la organización y la situación es beneficiosa para ellos.

De acuerdo con Peña (2016), señaló que de esta manera los jefes de las instituciones observan actitudes específicas dirigidas al personal que fomentan la consideración del equipo, la particularidad es saber captar de manera inmediata un aprendizaje rápido como una muestra de compromiso con el trabajo, en esa misma línea Almanza y Archundia (2015), indicaron sobre prestar atención a este factor, pudiendo ser una de las herramientas utilizadas por los jefes de RR. HH, el cual analiza, identifica e implementa metas organizacionales que tanto los servidores como la institución se esfuerzan por alcanzar. Además, trata de generar lealtad, relación con los servidores y un sentido de pertenencia en el lugar de trabajo, asimismo Jiménez (2007), se refirió que el CO, por parte de los colaboradores se demuestró mediante la conducta tanto anímico como intelectual hacia la empresa, por lo que participan personalmente con la reputación de la organización, es decir los empleados contribuyen al renombre de la empresa.

A si mismo el Ministerio de educación señala la importancia del trabajo de los servidores de la Ugel, en función a sentirse siempre comprometidos en el trabajo que realizan, conllevando a que la entidad sobresalga, dando lugar a que el trabajador se sienta identificado, brindando información que llega a requerir el Minedu cumpliendo con las metas establecidas, para poder evaluarlas y saber si las entidades cumplen con su compromiso organizacional, en función al desempeño del colaborador respetando los deberes y derechos que se adquieren en base a un acuerdo en conjunto, Minedu (2022).

En resumen, el compromiso organizacional es importante porque promueve una cultura laboral positiva, aumentando la productividad, además de mejorar el bienestar general tanto de los colaboradores como de la organización en su totalidad,

además de una mejor eficiencia y ayudar el ambiente de trabajo fomentando el espíritu de equipo.

La presente teoría que fundamentó la investigación es de los tres componentes por los autores Meyer y Allen (1997), manifestando que el CO es un estado mental o un conjunto de emociones que establece la relación entre una persona y la institución, evidenciando sentimiento de confianza de los colaboradores en la organización, reflejando el deseo o necesidad de estar comprometidos con permanecer en la organización, lo cual afecta en la decisión de seguir trabajando en la entidad o dejarlo ir.

Asimismo, en el marco del compromiso organizacional Robbins y Judge (2017), manifestaron que es un enfoque sistemático lo cual convierte el compromiso en una tendencia para planificar o implementar un procedimiento que demuestre la aceptación de una profesión por entenderla, donde los empleados se sienten apegados a la empresa u organización. Es la razón por la que eligen permanecer y desean contribuir mientras sigan realizando sus funciones en la organización donde trabajan.

Finalmente, la investigación se guió del modelo teórico del CO, basándose en los argumentos de los autores Meyer y Allen (1997), existiendo 3 dimensiones establecidas como Compromiso afectivo, Compromiso continuo y Compromiso normativo.

Dimensión 1. Compromiso afectivo según Meyer y Allen (1997), se refirió al vínculo emocional que desarrollan los servidores con una entidad, este tipo de compromiso es el resultado de satisfacción a sus necesidades y expectativas por parte de los empleados, además el compromiso afectivo refleja el apego, orgullo emocional de una persona a la compañía en el disfrute de estar allí. Asimismo, las preocupaciones de los compañeros de trabajo sobre los problemas de una organización que se puede encontrar, proviniendo de la naturaleza de la solidaridad o cooperación cuando surgen problemas, así como la experiencia mutua de estar agradecido por lo que reciben de la organización.

Dimensión 2. Compromiso continuo según Meyer y Allen (1997), se refirió a la necesidad de continuar trabajando dentro de la organización (tiempo - esfuerzo), o

ante la falta de alternativas atractivas fuera de la organización, o la percepción de estabilidad laboral en la entidad, así como también la obligación de responsabilidades hacia la organización.

Dimensión 3. Compromiso normativo según Meyer y Allen (1997), provino de una obligación moral o social de permanecer en la organización, implicando la creencia de que abandonar la organización sería inapropiado o poco ético, uno de sus elementos principales es el comportamiento y de lealtad implicando el deseo personal, voluntario del empleado en trabajar, para seguir permaneciendo con el fin de ser una parte indispensable de la entidad, por lo tanto las obligaciones normativas hacen que los individuos cooperativos estén dispuestos a cumplirlas no solo con el propósito de algún interés dentro de la empresa, sino porque creen que es lo correcto y lo mejor para la entidad

La segunda variable desempeño laboral, esta investigación se complementa con el estudio de Marín y Cuartas (2019). Manifiestan desde la existencia de una relación básica en los empleados y sus funciones, esto se proporciona la actitud del empleado hacia su trabajo para ver si se encuentre conectado, el cual determinará el fracaso o éxito de la institución, en cuanto a factores internos de la personalidad como responsabilidad, reconocimiento y progreso evidenciando que los servidores que no se sienten a gusto en la institución se interesa únicamente de los factores extrínsecos tales como el económico y condición de trabajo.

Además, Mohamed y Noor (2020), sostienen que el DL es el valor social que una organización busca crear a través de las acciones de sus empleados, sin embargo la razón principal por la que es razonable también estudiar es como el comportamiento también pudo verse influenciado por los factores distintos al específico por lo que el comportamiento laboral influyo continuamente en el grado que las personas que permanecieron en la institución, producen mejoras para avanzar en las metas de la entidad.

En otro contexto Chóez y Velez (2021), manifiestan que la política nacional de la modernización del estado fue un factor importante, considerando la mejora de la

eficiencia como una estrategia de modernización de la administración pública de la que deben ser responsables los funcionarios, empleados, gobiernos de todos los niveles, con el fin de mejorar la eficacia de las unidades en todos los niveles de interés del pueblo, debiendo abarcar todos los ámbitos. Por lo tanto, la creación de sistemas de indicadores de desempeño, además de resultados para monitorear y evaluar el proceso de creación de servicios públicos eficaces requirió de operaciones más eficientes y efectivas, dicha información debió basarse en conocimientos que permitieron implementar cambios culturales en procesos de mejora continua de calidad.

El DL según Alfaro (2018), incluye establecer metas que promuevan un mejor desempeño, por lo tanto, ayuda a los empleados a centrar sus esfuerzos en lograr objetivos difíciles entusiasmándolos más que los objetivos fáciles. Además, Murad y Ahmad (2016) definieron el desempeño como el comportamiento que los empleados desarrollan para alcanzar las metas establecidas, es decir este desempeño constituye una estrategia individual para alcanzar las metas deseadas. Mientras que Dolores et al. (2023), describen el DL como el valor esperado de la contribución de un empleado a la organización y el comportamiento que ocurrió durante un periodo de tiempo determinado. El comportamiento de estas personas en diferentes momentos contribuyo simultáneamente a mejorar la eficacia organizacional.

Por su parte, Jaleha y Machuki (2018) explican que la eficacia del trabajo es el resultado del comportamiento de las personas en la institución, en relación con sus funciones, cargos, atribuciones, actividades, tareas que ejercen en la empresa. En ese sentido lo importante es la estabilidad laboral que la empresa pueda ofrecer a sus empleados, así como la provisión de beneficios adecuados, en función de las circunstancias correspondientes al puesto de responsabilidad que se desempeña.

Además, Akbari et al. (2019) se refieren como el comportamiento subyacente ayuda al logro de las metas organizacionales, que a su vez puede medirse por el grado que cada empleado individualmente contribuye al logro de las metas. Para LePine y Johnson. (2017) señalan que el DL, es un reflejo del comportamiento de los empleados, desde una perspectiva organizacional pudo clasificarse como productivo o contraproducente. Así el DL se entendió como desempeño positivo, pero también

pueden existir conductas que desanimen sobre este flujo continuo y parte del concepto positivo en general.

Según Ley No 27658, Ley de modernización del estado, que a través de instrumentos de gestión como el plan bicentenario 2021, se trazan objetivos para obtener estudio de calidad para todos, pero no es más primordial que proteger la calidad de los servidores de una institución reconocida, ofreciendo estrategias para mejorar las condiciones laborales en torno al ambiente. Sin embargo, los avances en este campo aún son limitados existiendo muchas dificultades para seguir mejorando la administración pública, construyendo una administración moderna, eficiente, transparente y descentralizada al servicio de los ciudadanos. SGP (2018).

La teoría que fundamentó la presente investigación es de la teoría del desempeño laboral definido por Chiavenato (2009), el cual manifiesta el comportamiento del empleado en su esfuerzo por alcanzar su objetivo. Definiendo la productividad como estrategias personales para alcanzar metas. Tomando en cuenta características personales como destrezas, habilidades, necesidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la institución para lograr resultados.

Así mismo Robbins y Coulter (2013), se enfoca en la calidad del trabajo realizado por los servidores, refiriéndose al nivel de DL que alcanza un empleado en el logro de las metas organizacionales en un momento determinado, en otras palabras, es la eficacia con la que trabajan los miembros de una entidad para lograr objetivos comunes, además la productividad depende no solo de las habilidades técnicas sino también de la motivación y la capacidad de cooperar con otros.

Además, la presente investigación se guió del modelo teórico del autor Campbell (1990), modelo de los Ocho Factores del Desempeño Laboral existiendo dimensiones definidas como:

Dimensión 1. Conocimiento del puesto según Campbell (1990), manifestando que el conocimiento laboral logro una comprensión profunda de las funciones laborales esenciales, ayudando en el nivel de comprensión de los deberes, logrando responsabilidades de un puesto de trabajo, además de conocimientos de políticas o procedimientos relevantes.

Dimensión 2. Habilidad técnica según Campbell (1990), esta habilidad fue importante para trabajar eficazmente en muchos campos diferentes, logrando adquirir la capacidad de aplicar conocimientos y habilidades específicos en el trabajo, desarrollando la precisión además de eficiencia en la realización de tareas técnicas, competentes en el procedimiento específico del puesto para resolver problemas técnicos.

Dimensión 3. Calidad del trabajo según Campbell (1990), se enfocó en medir la calidad de trabajo del servidor en ser responsable de la exactitud, precisión, eficiencia en el trabajo, asegurando la mejor atención al detalle en el cumplimiento de estándares de calidad, mejorando el cumplimiento de plazos y de objetivos para lograr minimizar errores o algunas fallas.

Dimensión 4. Cantidad de trabajo según Campbell (1990), esta habilidad se enfocó en lograr la cantidad de trabajo completado en un tiempo determinado, aumentando la velocidad, la eficiencia de la producción, ayuda a proporcionar gestión de carga de trabajo y la capacidad de lograr una meta u objetivo establecido.

Dimensión 5. Iniciativa según Campbell (1990), implicó el nivel de iniciativa del trabajador, es decir es la voluntad de asumir responsabilidades por parte del servidor, proponiendo ideas al igual de tomar iniciativas, ayuda en la proactividad y voluntad de asumir responsabilidades, logrando la capacidad para identificar problemas proponiendo soluciones también, además de creatividad e innovación en el trabajo.

Dimensión 6. Trabajo en equipo según Campbell (1990), es la habilidad de trabajar eficazmente con otros miembros del equipo logrando una comunicación abierta y transparente, en donde se sepa respetar las opiniones y perspectivas de otras personas, así como apoyarse mutuamente en la probabilidad de trabajar juntos.

Dimensión 7. Comunicación según Campbell (1990), es la capacidad de comunicar información de forma clara y eficaz tanto de forma verbal como escrita, ayudando a escuchar, al igual que a comprender a los demás. Asimismo, es la capacidad para transmitir información de forma precisa y concisa, para comunicarse efectivamente con muchas audiencias diferentes.

Dimensión 8. Disciplina según Campbell (1990), esta habilidad se refirió al cumplimiento de normas, puntualidad, responsabilidad, procedimientos en la puntualidad al presentarse a trabajar, además de responsabilidad de completar las tareas, conduciendo de forma ética y profesional.

Gracias al aporte de ambas variables el DL y CO podemos concluir que son dos aspectos importantes del entorno empresarial. El DL se refirió a cómo los empleados desempeñan sus deberes y responsabilidades en el trabajo. El buen desempeño contribuye a la eficiencia y productividad general de la institución. El CO es el interés del servidor en la empresa y viceversa, mejorando en su productividad donde los empleados comprometidos están dispuestos a esforzarse para lograr los objetivos de las instituciones, en resumen, tanto el DL como el CO son esenciales para el éxito de una entidad.

A manera de reflexión se puede decir que es importante cuidar y valorar el esfuerzo de los empleados puesto que son puntos claves para el éxito de una entidad, cuando los servidores se sienten comprometidos con su trabajo, están más motivados para resolver problemas, compartir ideas y crear relaciones sólidas con sus colegas. Además, comprenden la importancia del trabajo y están dispuestos asumir nuevos desafíos en beneficio de la entidad.

Finalizando la relación con la hipótesis general: presenta lo siguiente; como Hi: Si existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024, Ho: No existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024.

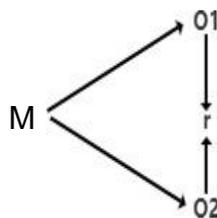
II. METODOLOGÍA

Tipo y diseño de investigación. Según su finalidad es básica, al respecto Ñaupas et al (2018), manifestó que su objetivo fue adquirir conocimientos, produciendo resultados que ayuden y aporten beneficios inmediatos a la sociedad, con el fin de logros de nuevas teorías. A su vez, según su nivel es correlacional porque evalúa su medición y la relación de ambas variables.

En igual forma, Hernández y Mendoza (2018), manifestó que el análisis del diseño de la investigación fue no experimental – transversal, muestra censal, dejando claro que las variables del estudio no se utilizaran de forma deliberada y menos se intentara cambiar la investigación dentro de algún periodo.

Figura 1:

Gráfico correlacional



En el cual:

M: modelo de estudio, conformado con 40 servidores

O1: Compromiso Organizacional

r: Vinculo de variables

O2: Desempeño Laboral

De sus variables y operacionalización. De acuerdo a la investigación la primera variable llamada desempeño laboral el cual se manifestó a través de ocho diferentes puntos, conocimiento del puesto, habilidad técnica, calidad del trabajo, cantidad de trabajo, iniciativa, trabajo en equipo, comunicación y disciplina. Correspondiendo a las actividades realizadas por el mismo empleado, logrando así ser un valor importante para la organización, basada en el desempeño de sus funciones como también en los

deberes, además de incluir otros aspectos como en la búsqueda de innovación de sus funciones, ser flexible para adaptarse a los problemas, o alguna nueva situación, siempre listo para cooperar con otros colegas, así como la capacidad de adaptarse al mundo tecnológico.

A su vez como la variable asociada es compromiso organizacional, se manifestó sobre la institución debiendo reconocer, asimismo valorar el hecho de las regulaciones debe tener un impacto positivo en todos o casi la totalidad de los servidores, mejorando su independencia, además de tener habilidades para tomar de decisiones, inteligencia, entusiasmo e involucramiento a través de sus metas productivas organizacionales logrando que sean apreciados hasta el punto de que eventualmente trabajen de manera más eficaz y obtengan así una gran satisfacción en su lugar de trabajo.

En cuanto a la operacionalización de las variables, éstas fueron evidenciadas en (Anexo 01).

Respecto a la población y muestra. La población del estudio fue definida por los colaboradores del (departamento de administración) de la Ugel de Ancash, con un total de 40 servidores designados como representantes de la institución. Valdez (2017), manifestó que no se utilizó ningún modelo ni se trazaron subcategorías, esto se realizó en toda la población del área del estudio, no existiendo muestra por lo que los servidores cumplieron con todos los requisitos establecidos (Anexo 7). En esa misma línea, se consideró como criterios de exclusión a los aprendices de la entidad pública y servidores que se encuentran dados de baja por enfermedad o con alguna licencia.

Respecto a la muestra de estudio. Cruz et al. (2024), expresó que la presentación fue específica mediante del grupo social, esta herramienta es fundamental porque refuerza en ser la representación verídica de la población en total o de forma finita, en una muestra de 40 servidores de los cuales el departamento administrativo en el área de personal son 9, en el área de remuneraciones más la oficina de 30% son 11, en el área de tesorería más la oficina de constancia son 8, en el área de contabilidad son 4, en el área de escalafón son 8, al final tuvimos un total de 40 empleados entrevistados por la Ugel Santa. (Anexo 7).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Según Mayntz (1993), la encuesta es el examen sistemático del informe en el cual los indagadores pueden preguntar a los evaluados las diferentes evidencias que más les agrada, combinando estos registros individuales en un periodo de prueba para obtener una completa información.

La Técnica que se empleó fue la encuesta, y como instrumentos fue el cuestionario, observando que la primera variable “compromiso organizacional”. utiliza instrumento, adaptado por el investigador en base al cuestionario propuesto por Meyer y Allen (1991) sirviendo para medir el grado de CO del personal administrativo de la Ugel de Ancash. El cual estuvo conformada en 3 dimensiones: compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo. El cual consto de 32 preguntas, cuya escala usada será del tipo Likert. A su vez, la segunda variable “Desempeño laboral”. Instrumento, adaptado por el investigador en base a las preguntas planteadas por Campbell (1990), estuvo conformado por 32 preguntas y estructurado en ocho dimensiones: Conocimiento del puesto, Habilidad técnica, Calidad del trabajo, Cantidad de trabajo, Iniciativa, Trabajo en equipo, Comunicación, Disciplina. (Anexo 02).

De su validez y confiabilidad, para la validación de los 2 instrumentos fue realizado sobre la base de la validez de contenido con base en las opiniones de 3 expertos, con el grado de magíster en gestión pública y de preferencia docentes de la universidad Cesar Vallejo (Anexo 02).

Respecto a su confiabilidad, para Quero (2010), la determinación de una confiabilidad de una herramienta, se calculó con el coeficiente de confiabilidad de alfa de cronbach, siendo muy importante porque la herramienta de medición necesita su propio procesamiento, se basó en el método de consistencia interna, la muestra piloto de 40 servidores administrativos de la Ugel de Ancash, seleccionados mediante muestreo aleatoria simple, el cual se pudo determinar el número del alfa de Cronbach, logrando un grado de confiabilidad de nivel alto de (0.94) y (0.977) en las variables de “Compromiso organizacional” y “Desempeño laboral” respectivamente (Anexo 04).

Del método de análisis de datos. Para describir los resultados de las variables de estudio, se utilizó las siguientes estadísticas: tablas de frecuencia, diagramas de

dispersión. A su vez se usó para las pruebas estadísticas de correlación, así tan bien como el Rho de spearman.

Respecto, a los aspectos éticos. De conformidad con los artículos 15, 16, 17 de la política de derechos de autor, (UCV, 2022) evidencia en la resolución del Consejo Universitario N° 0470/2022-UCV para dar el cumplimiento a lo establecido en el código de ética, respecto al plagio, las citas, además de los enlaces deberán realizarse con el consentimiento del administrador de la Ugel Santa para su divulgación, respetando los estándares, para eso se trabajó con tres aspectos:

-La justicia; enfocándose en el mismo trato por igual a cada servidor sin preferencias sobre su apreciación u opinión en la institución estudiada.

-La libertad; debido que la información identifico el sentir de cada empleado en la institución ya mencionada, siendo un poder utilizado únicamente para este estudio, el cual ha sido anónima en las respuestas seleccionadas.

-Integridad humana; analizando las opiniones de cada colaborador para lo cual se les pidió que fueran lo más honesto y honrado posibles, sobre sus apreciaciones en cada respuesta de cada variable.

III RESULTADOS.

Se tuvo como finalidad determinar la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral de los 40 trabajadores en una entidad de la Ugel en Ancash 2024.

3.1 Objetivo general: Determinar la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024

Tabla 1:

Relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo

Niveles		Niveles de desempeño laboral			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
compromiso organizacional	Bajo	f	0	0	0	
		%	0%	0%	0%	
	Medio	f	0	8	4	12
		%	0%	20%	10%	30%
	Alto	f	0	0	28	28
		%	0%	0%	70%	70%
Total	f	0	8	32	40	
	%	0%	20%	80%	100%	

Nota: f: frecuencia; %: porcentaje

Interpretación: Según la tabla 1, el 30% de los empleados tiene un compromiso organizacional medio, y dentro de este grupo, la mayoría tiene un desempeño regular (20%), mientras que una minoría tiene un desempeño bajo (10%), mientras que el 70% de los empleados tiene un compromiso organizacional alto y todos estos empleados tienen un desempeño laboral bueno.

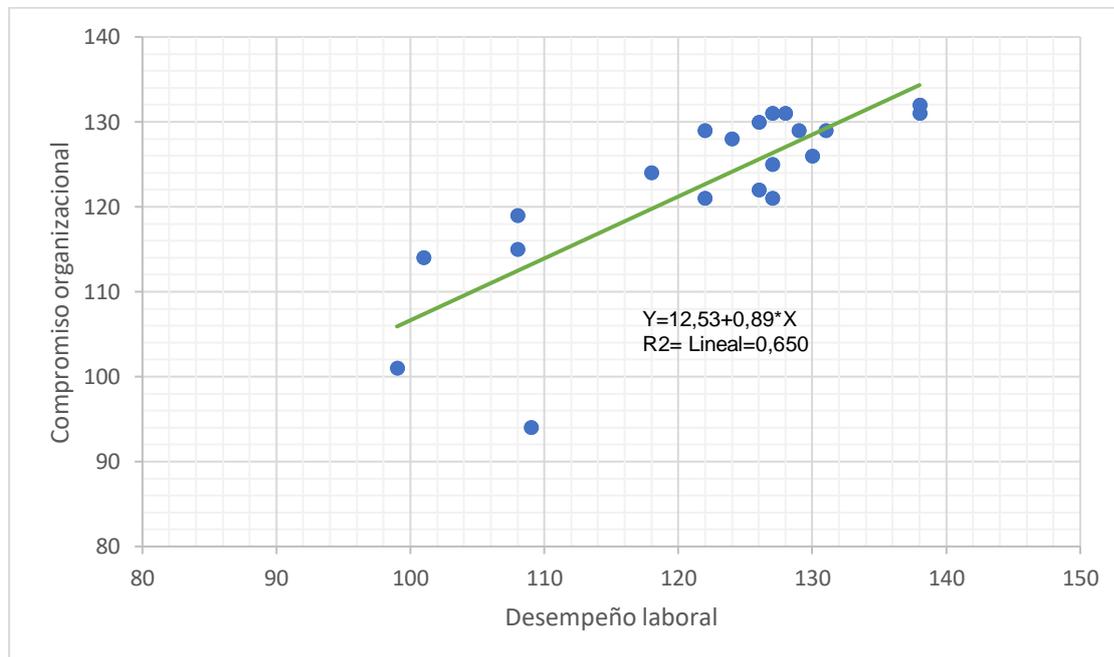
Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	p-valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,764	,099	4,058	,000
N de casos válidos		40			

También se evidencia una medida de asociación ordinal entre dos variables usando el coeficiente Tau-b de Kendall. Con un valor de 0.764, indica una fuerte asociación positiva entre las variables. El error estándar asintótico es 0.099, lo que sugiere precisión en la estimación del coeficiente. El valor de T aproximado es 4.058, y la significación aproximada es 0.000, lo que indica que la asociación es estadísticamente significativa

Figura 2:

Dispersión de las puntuaciones de la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo



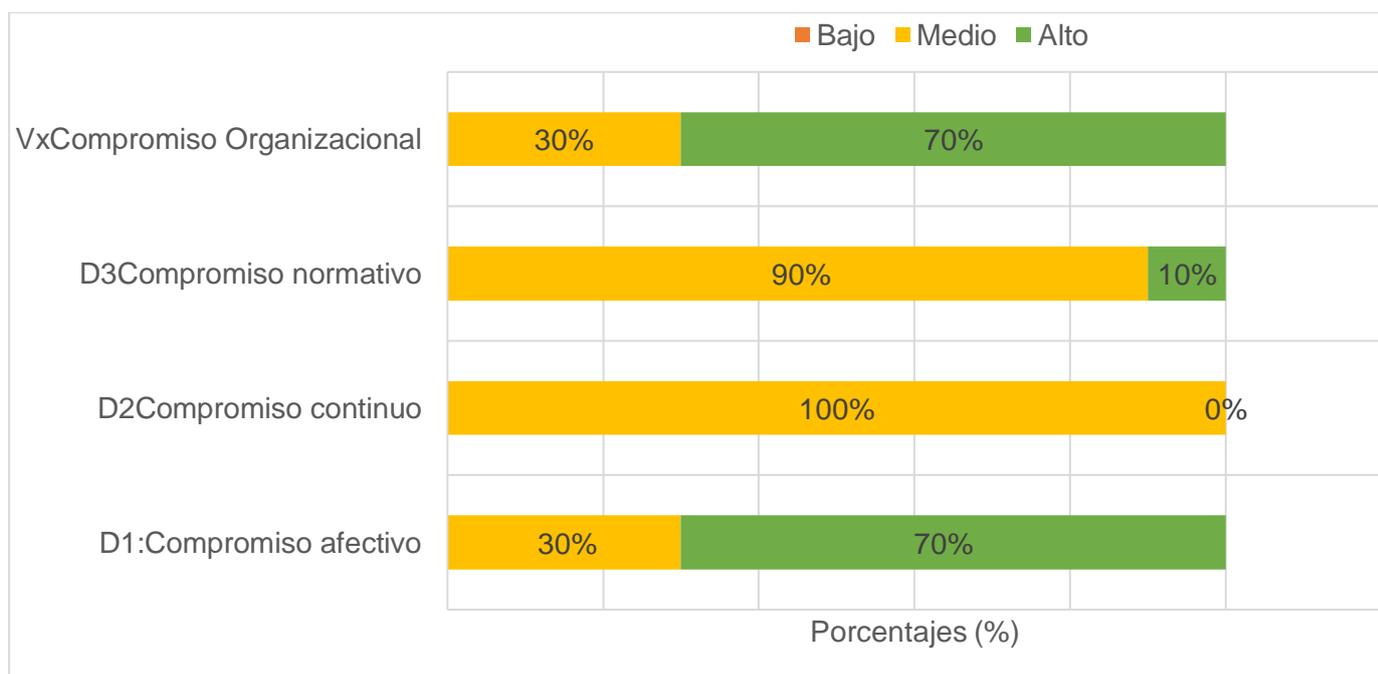
Interpretación: En la figura 1, El coeficiente de determinación (r^2) es 0.650, lo que significa que aproximadamente el 65% de la variabilidad en el "compromiso organizacional" puede explicarse por la variabilidad en el "desempeño laboral". Esto sugiere una relación moderada entre las dos variables

3.2. Análisis descriptivo de las variables

Del objetivo específico 1: Describir el nivel de compromiso organizacional en el personal administrativo

Figura 3:

Niveles de compromiso organizacional, según dimensiones.

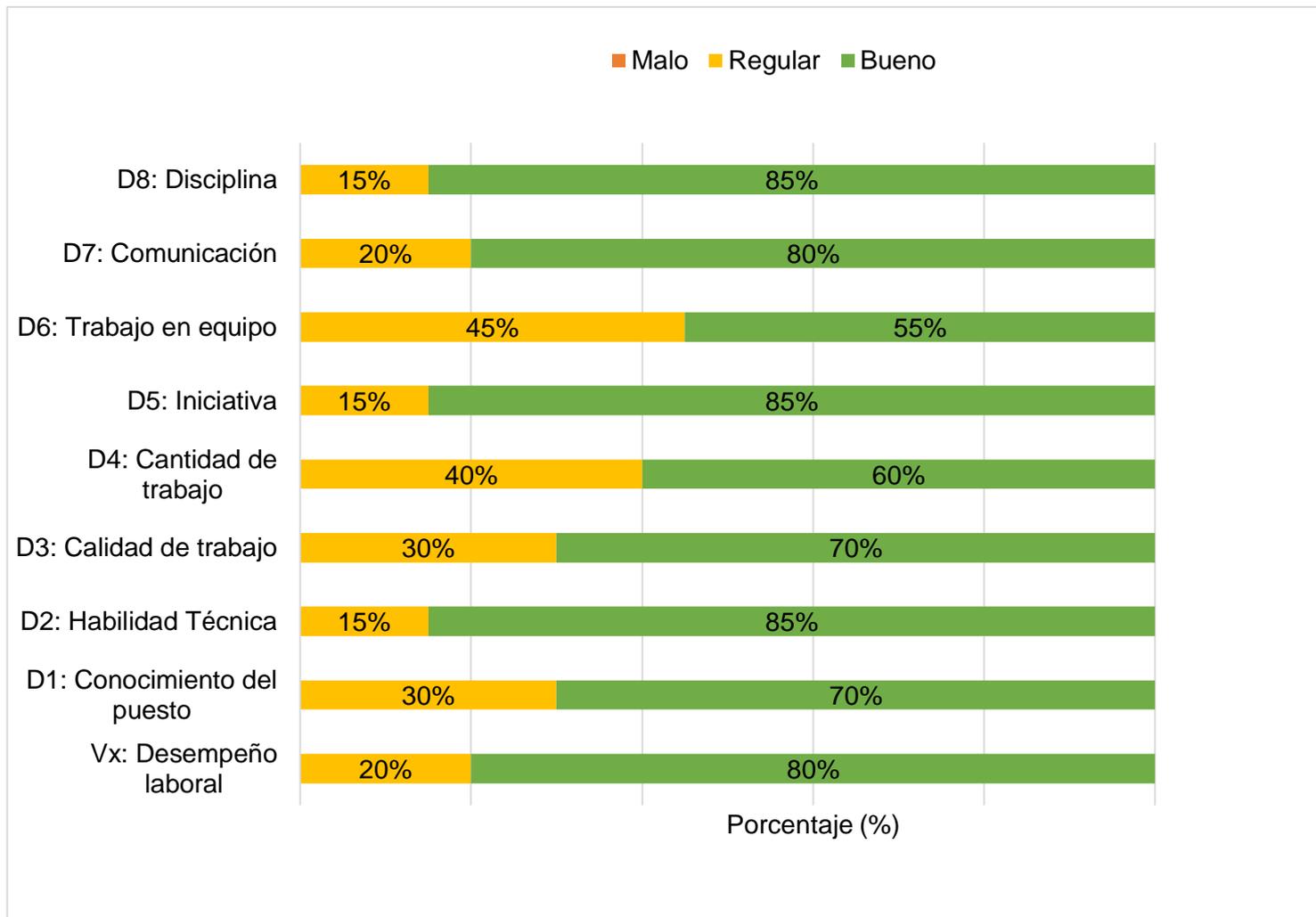


Interpretación. En relación a los resultados hallados, el 70% de los colaboradores indicaron un nivel alto de compromiso laboral, mientras que el 30% se ubicaron en un nivel medio; por otra parte en la dimensión de compromiso normativo, el 36% indicó un nivel medio, mientras que solo el 10% percibió un nivel alto; para la dimensión de compromiso continuo el 100% indicó un nivel medio para esta dimensión; finalmente en relación al compromiso afectivo el 70% indicó percibir un nivel alto mientras que solo el 30% indicó un nivel medio.

Del objetivo específico 2. Describir el nivel de desempeño laboral en el personal administrativo

Figura 4:

Niveles de desempeño laboral, según dimensiones.



Interpretación. Según la figura 3, el 80% de colaboradores indicaron tener un nivel alto en el desempeño laboral; así mismo el 85% indicó que posee un nivel de disciplina alto; también para la dimensión de comunicación el 80% indicaron situarse en un nivel alto; en la dimensión de trabajo en equipo más de la mitad ((55%), indicaron un nivel alto; así mismo la dimensión de iniciativa el 70% se situó en un nivel alto; en la calidad de trabajo, el 70% alcanzó un nivel alto, mientras que en habilidades técnicas el 85% también se situaron en el mismo nivel, finalmente en el conocimiento de puesto el 70% indicó un nivel alto.

3.3. Análisis correlacional

Del tercer objetivo específico. Establecer la relación del compromiso afectivo con el desempeño laboral en el personal administrativo

Tabla 2:

Relación del compromiso afectivo con el desempeño laboral en el personal administrativo

Niveles		Niveles de desempeño laboral			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dim.1. compromiso afectivo	Bajo	f	0	0	0	
		%	0%	0%	0%	
	Medio	f	0	6	6	12
		%	0%	15%	15%	30%
	Alto	f	0	2	26	28
		%	0%	5%	65%	70%
Total	f	0	8	32	40	
	%	0%	20%	80%	100%	

Fuente. Base de datos del estudio

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	p-valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,491	,153	2,623	,009
N de casos válidos		40			

Interpretación: La Tabla 4 muestra la relación entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en el personal administrativo. Los resultados indican que no hay servidores con un bajo compromiso afectivo. Entre aquellos con un compromiso afectivo medio (30% del total), el 15% tiene un desempeño laboral regular y el otro 15% tiene un desempeño bueno. Para los empleados con un compromiso afectivo alto (70% del total), la mayoría (65%) tiene un desempeño laboral bueno, mientras que un pequeño porcentaje (5%) tiene un desempeño regular. No hay empleados con un desempeño laboral malo en ninguna categoría de compromiso afectivo.

También, las medidas simétricas revelan una asociación moderada entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, con un valor de Tau-b de Kendall de 0.491. Este valor, junto con un error estándar asintótico de 0.153 y un valor de T aproximado de 2.623, resulta en una significación aproximada de 0.009, indicando que la relación es estadísticamente significativa.

Del cuarto objetivo específico. Establecer la relación del compromiso continuo con el desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024

Tabla 3:

Correlación entre la dimensión del compromiso continuo con el desempeño laboral en el personal administrativo

Niveles		Niveles de desempeño laboral			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dim.2. compromiso continuo	Bajo	f	0	0	0	
		%	0%	0%	0%	
	Medio	f	0	8	32	40
		%	0%	20%	80%	100%
	Alto	f	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
Total	f	0	8	32	40	
	%	0%	20%	80%	100%	

Fuente. Base de datos del estudio

Medidas simétricas

Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	p-valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	-	-	-	,153
N de casos válidos		40			

Interpretación: De la Tabla 3, se observa que, en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, no hay empleados con un bajo o alto compromiso continuo. Todos los empleados (100%) presentan un compromiso continuo medio. Dentro de este grupo, el 20% tiene un desempeño laboral regular, mientras que el 80% tiene un desempeño laboral bueno. No se registraron empleados con un desempeño laboral malo en ninguna categoría de compromiso continuo.

Las medidas simétricas no proporcionan un valor de Tau-b de Kendall ni otros estadísticos relacionados, indicando que no se calculó una correlación específica entre el compromiso continuo y el desempeño laboral en este análisis. Sin embargo, la distribución sugiere que todos los empleados con un compromiso continuo medio tienden a tener un desempeño laboral regular o bueno, sin variabilidad en los niveles de compromiso continuo.

Del quinto objetivo específico. Establecer la relación del compromiso normativo con el desempeño laboral en el personal administrativo

Tabla 4:

Correlación entre la dimensión del compromiso normativo con el desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash

Niveles		Niveles del sistema de control interno			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Dim.3. compromiso normativo	Bajo	f	0	0	0	
		%	0%	0%	0%	
	Medio	f	0	8	28	36
		%	0%	20%	70%	90%
	Alto	f	0	0	4	4
		%	0%	0%	10%	10%
Total	f	0	8	32	40	
	%	0%	20%	80%	100%	

Nota: Base de datos del estudio

Medidas simétricas					
Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	p-valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,167	,050	1,907	,057
N de casos válidos		40			

Interpretación: La Tabla 4 muestra la correlación entre la dimensión del compromiso normativo y el desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash. Los resultados indican que no hay empleados con un bajo compromiso normativo. Entre aquellos con un compromiso normativo medio (90% del total), el 20% tiene un desempeño laboral regular y el 70% tiene un desempeño bueno. Para los empleados con un compromiso normativo alto (10% del total), todos tienen

un desempeño laboral bueno. No hay empleados con un desempeño laboral malo en ninguna categoría de compromiso normativo.

Las medidas simétricas revelan una asociación regular entre el compromiso normativo y el desempeño laboral, con un valor de Tau-b de Kendall de 0.167. Este valor, junto con un error estándar asintótico de 0.050 y un valor de T aproximado de 1.907, resulta en una significación aproximada de 0.057, lo cual indica que la relación es marginalmente significativa.

3.4. Prueba de Hipótesis

Tabla 5:

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Compromiso organizacional	0.893	40	0.001
V2: Desempeño laboral	0.796	40	0.000

Interpretación: La prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada a varias dimensiones del compromiso organizacional y del desempeño laboral, la cual muestra resultados variados. Para el compromiso organizacional (V1), evidenciando un valor de significación de 0.001, el cual no sigue una distribución normal, así como para el desempeño laboral (V2) donde tampoco sigue una distribución normal 0.000. Estos resultados reflejan que, mientras algunas dimensiones muestran un comportamiento cercano a la normalidad, la mayoría no se ajusta a esta distribución. De esta manera, se utilizará una prueba no paramétrica como Rho de Spearman.

Nivel de significación: $\alpha = 5\%$

Regla de decisión:

Rechazar H_0 cuando p-v" es mayor que α y aceptar H_i si p-v " es menor que α

Prueba estadística: Rho Spearman

Hipótesis general:

Hi: Si existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo

Ho: No existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024

Tabla 6:

Correlación de Rho de Spearman entre el compromiso organizacional y desempeño laboral

Rho de Pearson		Desempeño laboral
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,802**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación: La Tabla 6, el coeficiente de correlación es 0.802, lo que indica una relación positiva y fuerte entre las ambas variables. La significación bilateral es 0.000, lo que demuestra que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 0.01. Esto implica que, a medida que aumenta el compromiso organizacional, también tiende a mejorar el desempeño laboral de los empleados, de esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7:

Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de responsabilidad social y calidad de servicio

Rho de Spearman		Desempeño laboral	
Dimensiones del compromiso organizacional	Compromiso Afectivo	Coefficiente de correlación	,598
		Sig. (bilateral)	,000
	Compromiso Continuo	Coefficiente de correlación	,798
		Sig. (bilateral)	,000
	Compromiso Normativo	Coefficiente de correlación	,660
		Sig. (bilateral)	,000

Nota: Base de datos de estudio

Interpretación: Los resultados indican que todas las dimensiones del compromiso organizacional tienen una correlación positiva y estadísticamente significativa con el desempeño laboral. El compromiso afectivo tiene un coeficiente de correlación de 0.598 (significación bilateral de 0.000), el compromiso continuo tiene un coeficiente de 0.798 (significación bilateral de 0.000), y el compromiso normativo tiene un coeficiente de 0.660 (significación bilateral de 0.000). Estos valores sugieren que, a medida que aumenta cualquier dimensión del compromiso organizacional, también mejora el desempeño laboral, siendo el compromiso continuo el que presenta la correlación más fuerte con el desempeño laboral.

IV DISCUSIÓN

En relación a la gestión pública, el desempeño laboral se ha convertido en un contexto trascendental frente a las demandas de los diferentes usuarios por la necesidad de ofrecer un servicio de calidad Paredes (2020). Es así que en el marco a la norma N° 31953 en el IGED, el cual está elaborado con el objetivo de garantizar el compromiso y desempeño de los empleados, contribuyendo a un servicio eficiente, donde así mismo según manifiestan Slocum y Hellriegel (2017), cuando se cumple el compromiso organizacional por parte de los servidores esto va en beneficio del trabajo en equipo de los profesionales en la sociedad, logrando ser la fuerza organizacional que ayuda a las relaciones entre sí. Por consiguiente, Perugini y Solano (2018) afirman que la investigación se asocia con el CO el cual es una manera de aplicar correctamente con el financiamiento público para cumplir con los objetivos trazados de forma eficaz y eficiente en un mejor desempeño de la función laboral por parte de los colaboradores de las diferentes instituciones públicas en el país.

El valor de este trabajo se establece en la necesidad de comprender cómo la percepción del CO por parte de los servidores administrativos, afecta su rendimiento laboral. Esta comprensión es fundamental para mejorar la gestión administrativa, fomentar el trabajo en equipo, además de fortalecer la relación entre la entidad y los colaboradores.

La investigación se sustenta en la existencia de una brecha significativa entre la percepción de los servidores sobre el DL y los esfuerzos realizados por las entidades para implementar políticas de CO, Juarez (2022). Esta diferencia puede deberse a diversas causas, como deficiencias en la gestión administrativa y la falta de identidad de los colaboradores, Tower (2021).

Asimismo, la investigación pretende contribuir al conocimiento existente acerca de los obstáculos que enfrenta el Estado peruano en sus esfuerzos por alcanzar sus objetivos de desarrollo sostenible. En estos obstáculos se encuentran la carencia de coordinación en la planificación, la inadecuada estructura organizativa y funciones de las entidades estatales, la falta de eficacia en los servicios y la falta de coordinación entre instituciones públicas, Minedu (2022).

Conforme a lo expuesto, la siguiente indagación busca responder al planteamiento del problema ¿cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024? Logrando observar un efecto previo de una correlación alto entre ambas variables y frente a la hipótesis se evidencia que la es H_1 , donde si existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024.

En este sentido, el estudio tuvo como objetivo general, Determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024, esto significa que a medida que aumente el desempeño laboral realizado por los empleados administrativos de una Ugel, también tiende a mejorar el compromiso organizacional.

Con respecto a las limitaciones del estudio, estas se refieren principalmente al aspecto metodológico relacionado con el uso de la encuesta. Se aplicó de forma individual estableciendo grupos de acuerdo al área a la que pertenecen y teniendo en cuenta la disponibilidad de una muestra.

Con respecto a la fiabilidad de los resultados obtenidos, la investigación demuestra validez tanto interna como externa. En primer lugar, en cuanto a su validez interna, se fundamenta en la adopción del método cuantitativo mediante la adopción de la escala valorativa de CO, un método que permite de manera sistemática y científica, la comprensión de las percepciones de los servidores administrativos de una ubicación, en relación al nivel de CO que tiene la entidad para con sus empleados. Se ajustó el instrumento en función de las bases teóricas, según las bases teóricas, se trata de la teoría de los tres componentes de Meyer y Allen (1997) que evalúa el grado de CO en instituciones y/o entidades. Asimismo, se aplicó la escala valorativa, la cual posibilita la identificación del nivel de DL por parte de la entidad de acuerdo con la percepción de los empleados administrativos.

Respondiendo al objetivo general, se determinó la relación existente entre ambas variables analizadas encontrando una asociación significativa y positiva de ($r=.802$; $p<.001$). Es decir que los valores más altos de una variable a menudo se asocian con valores más altos de otra variable y viceversa. Esto significa que a medida

que aumenta la productividad del servidor de administración de la Ugel, también tiende a mejorar el compromiso organizacional.

Estos hallazgos se han corroborado con investigaciones realizadas de Cantú et al. (2023), en su artículo científico de relación del CO y DL del capital humano en dependencias de educación, concluyendo en la importancia entre ambas variables porque se evidencio una relación alta ($r=1.96$), Asimismo Pedraza (2020), en su estudio de artículo científico, CO y desempeño en instituciones de educación superior, encontraron relaciones positivas el cual se evidencia un nivel alto ($r = 4.14$), ($r= 4.10$), finalmente Calizaya et al. (2020), en su artículo científico de CO de los trabajadores de los gobiernos locales en Arequipa, muestra un resultado que las personas adultas tienen un alto nivel de compromiso con su entidad con una cifra de 86%.

En cuanto al estudio se sustenta con diferentes teorías del compromiso organizacional, el cual se relaciona con uno de los enfoques más utilizados por las diferentes investigaciones, la cual es la teoría de los tres componentes, Meyer y Allen (1997). Desde esta perspectiva, tomando como referencia a modelos propuestos en estudios previos tales como Robbins y Judge (2017), del compromiso organizacional manifestando que es un enfoque sistemático lo cual convierte el compromiso en una tendencia para planificar o implementar un procedimiento que demuestre la aceptación de una profesión por entenderla, donde los empleados se sienten apegados a la empresa u organización.

La teoría de los tres componentes de Meyer y Allen establece varias dimensiones de la responsabilidad que un servidor debe cumplir: afectivo, normativo y continuo. Esto implica en la realización de un trabajo eficaz, cumpliendo con las normativas vigentes de la institución y comprometidos con el servicio público.

Del análisis descriptivo del nivel de compromiso organizacional en el personal administrativo (Objetivo 1), se encontró que la mayoría de colaboradores 70% indicaron un nivel alto de compromiso laboral, mientras que el 30% se ubicaron en un nivel medio. A su vez, en relación a sus dimensiones: de compromiso normativo, de compromiso continuo y al compromiso afectivo, son percibidas como regularmente alto, faltando aun mejorar el compromiso normativo y compromiso continuo.

Dichos resultados guardan relación con diferentes autores tales como: Gonzales (2022), realizado en una entidad pública del sur del país, que evidencia un resultado de percepción alta de 46.46% del compromiso organizacional, siendo la dimensión afectiva la más alta con el 56.69%, coincidiendo en priorizar la importancia del trabajo, es por eso que para llegar a optimizar la mejora del desempeño laboral, coincide en destacar la importancia de la parte continua y normativo como dimensiones claves del CO que son valoradas en un nivel medio por parte de los colaboradores, en contraste a los resultados de Calizaya et al. (2020), en su artículo científico, demuestra un nivel medio de 90.4% hacia el CO y tendencia alto de 8.8%, debiéndose a que aún no han experimentado plenamente un estado psicológico positivo en su puesto de labores.

Estos hallazgos se pueden relacionar a los modelos teóricos de CO. Es por eso que, primeramente, el CO debe reconocer y valorar las necesidades de sus empleados o servidores. Sin embargo, la sensación sobresaliente de un nivel alto con tendencia regular en la entidad, sugiere que los anhelos de los empleados no podrían estar siendo del todo cumplido en cuanto a cómo las entidades públicas, maneja sus responsabilidades (Meyer y Allen, 1997); (Robbins y Judge, 2017).

Por otro lado, el ministerio de educación, señala la importancia de las instituciones, sobresaliendo la gestión basada en la entidad, dando lugar a que el trabajador se sienta identificado. Este punto tiene como objetivo elevar el nivel de compromiso del servidor público en las diferentes instituciones. Sin embargo, los resultados de la investigación demuestran una percepción generalizada de nivel medio en dimensiones como continuo y normativo. Esto evidencia una oportunidad para buscar fortalecer deberes y derechos que se adquieren en base a un acuerdo en conjunto de la función al desempeño del colaborador Minedu (2022).

Por otra parte, respecto al nivel de desempeño laboral en el personal administrativo (Objetivo 2), se encontró que la mayoría de colaboradores 80% indicaron tener un nivel alto; así mismo el 85% indicó que posee un nivel de disciplina alto; también para la dimensión de comunicación el 80% indicaron situarse en un nivel alto; en la dimensión de trabajo en equipo más de la mitad 55% indicaron un nivel alto; así mismo la dimensión de iniciativa el 70% se situó en un nivel alto; en la calidad de trabajo el 70% alcanzó un nivel alto, mientras que en habilidades técnicas el 85%

también se situaron en el mismo nivel, finalmente en el conocimiento de puesto el 70% indicó un nivel alto.

Esta información se contrasta con los estudios de Murad y Ahmad (2016) definiendo que en el DL su rendimiento es de $R = 6.26$. Los datos evidencian un gran porcentaje mediano en su comportamiento que desarrollan para alcanzar las metas establecidas. Mientras que Dolores et al. (2023), describieron que el DL es el comportamiento de las personas en diferentes momentos, con un resultado de 0.0889, contribuyendo simultáneamente a mejorar la eficacia organizacional.

Las teorías que se puede complementar al objetivo ofrecen algunas ideas para entender los problemas del DL entre la entidad y los servidores administrativos. Según la teoría del desempeño laboral definido por Chiavenato (2009), Define la productividad como estrategias personales para alcanzar metas. Tomando en cuenta características personales como destrezas, habilidades, necesidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la institución para lograr resultados.

Así mismo la teoría de Robbins y Coulter (2013), se enfoca en la calidad del trabajo realizado por los servidores, refiriéndose al nivel de DL que alcanza un empleado en el logro de las metas organizacionales en un momento determinado, sin embargo, los resultados indican que algunas entidades no estarían logrando un desempeño óptimo, lo cual limita su capacidad de mejorar el DL y evidentemente lograr influenciar la participación de los empleados de manera eficaz.

Por otra parte, respecto a determinar la relación del compromiso afectivo con el DL en el personal administrativo (Objetivo 3), se encontró que las medidas simétricas revelan una asociación moderada entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, con un valor de Tau-b de Kendall de 0.491. Este valor, junto con un error estándar asintótico de 0.153 y un valor de T aproximado de 2.623, resulta en una significación aproximada de 0.009, indicando que la relación es estadísticamente significativa.

Esta información concuerda con los resultados en relación del compromiso afectivo con el DL, es por eso que Gonzales (2022), señala en su investigación una relación positiva y significativa entre la primera dimensión y la segunda variable, con un resultado de percepción alta de 46.46% del compromiso organizacional, siendo la dimensión afectiva la más alta con el 56.69%, el cual demuestra que la conexión es

buena cuando se trata del compromiso de los empleados, además de acuerdo a Chiang y Candia (2021), señala que los empleados proactivos suelen tener un mayor CO, con un resultado positivo de 0.69 y DL de 0.81, es por eso que las organizaciones prestan gran atención al comportamiento de los empleados para que los recursos humanos no estén demasiados mecanizados.

Algunos estudios explican de forma adecuada los resultados, por ejemplo, según García (2023), concluye que el CO tiene un impacto significativo importante con un resultado de 0.904 por parte del afecto de los empleados, logrando desarrollar con la empresa un sentido de pertenencia, lealtad y compromiso, además Cantú et al. (2023), concluyeron que existió mucha relación afectiva con los empleados en su investigación, con un resultado de la primera variable de 0.893 y de la segunda variable de 0.835, destacando la importancia del apego emocional con la organización, porque, mejora el servicio del personal, lo que contribuye directamente a una mejor experiencia para los usuarios.

Por otra parte, respecto a determinar la relación del compromiso continuo con el desempeño laboral en el personal administrativo (Objetivo 4), se encontró que las medidas simétricas no proporcionan un valor de Tau-b de Kendall ni otros estadísticos relacionados, indicando que no se calculó una correlación específica entre el compromiso continuo y el desempeño laboral en este análisis. Sin embargo, la distribución sugiere que todos los empleados con un compromiso continuo, tienden a tener un desempeño laboral bueno.

El modelo de compromiso continuo señalado en SGP (2018), confirma la teoría de la calidad de trabajo en el personal administrativo del ministerio de educación, significando que a mayor motivación mejor será su compromiso normativo, además de para esforzarse y lograr metas más altas que en Lima se puso a prueba la eficacia del aumento del compromiso organizacional, el cual tuvo como consecuencia evidenciar la relación del compromiso. La correlación positiva encontrada se alinea con la teoría de Andrew (2017), al mostrar que los trabajadores que perciben la relación directa entre su esfuerzo, gracias a los resultados ($R = 0,60$), los tres compromisos (afectivo, normativo, continuo), han mostrado valores medios más altos de 3.5 que indicaban un nivel superior, el valor medio es de 3.93. Además de eso, la mayoría de los encuestados expresó la opinión común sobre qué es lo que ayudaría

aún mejor compromiso de los empleados, el cual es al logro de un contrato indeterminado para sentirse más motivados y mejorar su desempeño.

Respecto a la teoría que se relaciona con la investigación es de la teoría del desempeño laboral definido por Chiavenato (2009), el cual manifiesta el comportamiento del empleado en su esfuerzo por alcanzar su objetivo. Definiendo la productividad como estrategias personales para alcanzar metas. Así mismo Robbins y Coulter (2013), se enfoca en la calidad del trabajo realizado por los servidores, refiriéndose al nivel de eficacia con la que trabajan los miembros de una entidad para lograr objetivos comunes, además la productividad depende no solo de las habilidades técnicas sino también de la motivación y la capacidad de cooperar con otros.

Por otra parte, respecto a Determinar la relación del compromiso normativo con el desempeño laboral en el personal administrativo (Objetivo 5), se encontró que las medidas simétricas revelan una asociación regular entre el compromiso normativo y el desempeño laboral, con un valor de Tau-b de Kendall de 0.167. Este valor, junto con un error estándar asintótico de 0.050 y un valor de T aproximado de 1.907, resulta en una significación aproximada de 0.057, lo que indica que la relación es marginalmente significativa.

Así mismo la relación del compromiso normativo con el DL concuerda con Andrew (2017), al mostrar que los trabajadores, demuestran que mediante la conducta tanto anímico como intelectual, es un aporte valioso hacia la empresa, por lo que participan personalmente con la reputación de la organización, evidenciando valores medios más altos de 3.5 y valor medio de 3.93 normativo, es decir los empleados contribuyen al renombre de la empresa. Esto con lleva un crecimiento económico. Es por eso que para Gonzales (2022), el aumento económico mejora a través de la gestión del desempeño, mostrando un aumento paulatino de la productividad, que evidencia un resultado de percepción alta de 46.46%, garantizando un nexo altamente favorable en el logro de objetivos normativos, en la gestión pública, mejorando la eficiencia operativa.

En esa misma línea, Akbari et al. (2019) refuerzan de como el comportamiento subyacente al logro de las metas organizacionales que a su vez puede medirse por el grado en que cada empleado individualmente contribuye al logro de las metas.

Además, para LePine y Johnson. (2017) el compromiso normativo se ve evidenciado en el comportamiento de los empleados, desde una perspectiva organizacional se puede clasificarse como productivo o contraproducente. Así el DL se entiende como desempeño positivo, pero también pueden existir conductas que desanimen sobre este flujo continuo y parte del concepto positivo en general.

Finalmente, analizando las relaciones teóricas sobre el estudio. Uno de los aspectos a considerar es sobre las ideas del desempeño laboral, el cual gira en base a los servidores administrativos; por lo que, se hace necesario analizar en el conocimiento del puesto, habilidades técnicas, calidad del trabajo, cantidad de trabajo, iniciativa, trabajo en equipo, comunicación, disciplina, en conjunto a las teorías psicológicas que conducen a la explicación del desempeño de los empleados, por otro lado, es consistente con el enfoque propuesto por la política de modernización de la administración pública (079 – 2023, MINEDU) se centra en el servicio del servidor administrativo, planteando enfatizar diferentes estudios, en el que se profundice la calidad de los servicios que ofrece el personal administrativo, además de buscar mejorar el compromiso organizacional, para incrementar el valor público del estado, permitiendo plantear estrategias que den respuesta a una gestión educativa moderna y eficiente.

V CONCLUSIONES

Primera. Se evidencia una correlación positiva de nivel alta y significativa; lo que nos permite visualizar que, a mayor compromiso organizacional, mayor desempeño laboral del personal administrativo de una Ugel de Ancash. Esto implica que las condiciones de nivel alta favorecen la actitud de los trabajadores administrativos conllevando a que se tenga mayor compromiso organizacional y por ende repercuten en realizar un trabajo eficiente.

Segunda. El nivel de percepción del compromiso organizacional en más de la mitad del personal administrativo de una Ugel en Ancash es alto, con tendencia al nivel regular. A su vez, en esa misma línea guarda relación a la dimensión del compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso continuo que es percibida como alto con tendencia al nivel regular, lo que confirma que aún falta por mejorar la responsabilidad de los trabajadores en la percepción del compromiso que presentan en la muestra de estudio.

Tercera. El nivel percepción de desempeño laboral en más de la mitad del personal administrativo de una Ugel en Ancash es alto, con tendencia al nivel medio. A su vez en la misma línea guarda relación con la dimensión del conocimiento del puesto, habilidades técnicas, calidad del trabajo, iniciativa, comunicación, disciplina, a diferencia de dimensión de trabajo, cantidad de trabajo que es percibida como alto con tendencia al nivel regular, lo que confirma que aún falta por mejorar la percepción del desempeño que presentan en la muestra de estudio.

Cuarta. Existe relación directa de nivel alto significativo entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral, lo que corrobora un mayor vínculo emocional desarrollado por los empleados con la organización, implicando que las condiciones de nivel alta fortalecen la actitud de los trabajadores administrativos, conllevando un mayor compromiso organizacional para repercutir en la realización de un trabajo óptimo.

Quinta. Existe relación directa de nivel alto y significativo entre el compromiso continuo y desempeño laboral, lo que implica la necesidad de seguir trabajando en la organización, para fomentar un ambiente óptimo de compromiso laboral, el cual será esencial para el éxito institucional y el bienestar de los servidores.

Sexta. Existe relación directa de nivel alto y significativo del compromiso normativo con el desempeño laboral. Esta relación demuestra que es fundamental para la entidad, en el cumplimiento de las normas, generando un compromiso de motivación, esfuerzo, el cual generara servidores más leales y responsables, permitiéndoles ser más productivos.

VI RECOMENDACIONES

Primera. A los funcionarios de la institución, elaborar mediante convenio de negociación colectiva, ampliando en cuanto a las plazas en el cuadro de asignación de personal (CAP), sustentando ese presupuesto en la región como en el MEF y así el personal (CAS) con mayor antigüedad pueda gozar de beneficios laborales para un mejor compromiso de desempeño, bajo la recomendación del autor Gonzales (2022), con la finalidad que el trabajador sienta con más apego a la entidad en base a poder ejercer una línea de carrera dentro de la institución.

Segunda. A la directora de la Ugel, implementar estrategias que fomenten el compromiso afectivo y la cohesión del personal administrativo, organizando jornadas informativas, donde los empleados de cada área interactúen para conocerse mejor expresando sus opiniones sobre los temas a tratar, bajo el fundamento del autor Paredes (2020), con el fin de optimizar su desempeño laboral logrando mejorar las metas institucionales garantizando un trabajo eficiente.

Tercera. A la directora de la Ugel en ancash, organizar capacitaciones periódicas al personal administrativo, para que el desempeño de sus tareas sea más eficiente en el sector público, bajo la recomendación de los autores Perugini y Solano (2018), con la finalidad de desarrollar con mayor seguridad sus funciones encomendadas mediante las herramientas tecnológicas que no todos conocen o puedan presentar alguna dificultad,

Cuarta. Al administrador elaborar un documento de gestión sobre el proceso de contratación de acuerdo al perfil profesional en el área que se requiera la necesidad del personal idóneo, conllevando a generar un compromiso afectivo, compromiso continuo bajo la recomendación del autor

Andrew (2017), con el fin de permitir que se ejecuten las diferentes responsabilidades de manera rápida, más eficiente y con mayor innovación.

Quinta. Al administrador plantear un proceso de filtro al momento de enviar documentos a las áreas en los tramites requeridos por los usuarios, bajo la recomendación de los autores Chóez y Velez (2021), con la finalidad que los servidores logren trabajar de forma más rápida y efectiva mejorando la imagen de la entidad en el logro los objetivos propuestos.

Sexta. A los futuros investigadores que elijan profundizar en diferentes tipos de investigación, en el cual desean incluir el CO y el DL, que procuren recaudar información sumamente confiable, demostrando que ambas variables son muy importantes, porque los servidores que reflejen más compromiso con la entidad logran mejores resultados en su entorno laboral.

REFERENCIAS

- Akbari, M., Azbari, M. E., & Chajani, M. H. (2018). Performance of the Firms in a Free-Trade Zone: *The Role of Institutional Factors and Resources* 14(15), 10-20 <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/emre.12163>
- Alcover, C. (2021) *Consequences of the COVID-19 Pandemic for Relationships Between Individuals and Organizations*, 37 (2), 4-8 [https://Consequences of the COVID-19 Pandemic for Relationships Between Individuals and Organizations \(researchgate.net\)](https://Consequences of the COVID-19 Pandemic for Relationships Between Individuals and Organizations (researchgate.net))
- Alfaro, C. (2018). Un Sistema de Indicadores para la Medición, Evaluación, Innovación y Participación Orientado a la Administración Pública. *Revista de Ciencias Sociales*, 4(2), 270-290. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441548188006>
- Almanza, M., & Archundia, E. (2015). *El Outsourcing y la Planeación Fiscal En México*. (9ª ed.). Eumed Editorial. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1452/index.htm>
- Andrew, A. (2017). *Employees' Commitment and Its Impact on* (2 ed., Vol. 5). Korea Editorial. https://www.researchgate.net/profile/AnthonyAndrew2/publication/321878807_Employees'_Commitment_and_Its_Impact_on_Organizational_Performance/links/5bd07b2d45851537f597ad73/Employees-Commitment-and-Its-Impact-on-Organizational-Performance.pdf
- Arbaiza, L. (2023, 2 de junio). Compromiso laboral. *El peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/50879-compromiso-laboral>

- Campbell, J. (1990) *Modelo de los Ocho Factores de Desempeño Laboral*, 5 (8). Editorial Print version <https://1library.co/es/article/modelo-desempeño-laboral-campbell-modelos-desempeño-laboral.12406021>
- Cantú, N., Pedraza, N., & Madero, S. (2023). Relación del Clima Laboral: *Compromiso y Desempeño del Capital Humano en dependencias de educación* 16(4). Form. Univ. La Serena https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062023000400011&lang=es
- Calizaya, J., Morales, B., Pinto, H., & Bellido, R. (2020). analysis of the work engagement in workers of local governments of the city. *University Cience Y Tecnología in Lima*, 18(6), 124–148. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/390>
- Carrión, B., & Flores, M. (2022). *Gestión organizacional. Un analisis teorico para la acción* 9(1). Revista científica de la UCSA. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público* (1ª ed). Grupo Editorial Peru. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Chiang, M., & Candia , F. (2021). *Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral*, 8 (1). Rev. ciente. UCSA. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>

Chiavenato, I (2009). *Gestión del Talento Humano*, Editorial MCGRAW HILL, 3(4) Editorial Internacional de México. <https://1library.co/document/eqo1xrmz-gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-edicion.html>

Chóez, M. & Vélez, L. (2021). Desempeño laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del conocimiento*, 6(4), 88-107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977>

Cruz, J., Montañez, A., Flores, I., & Yupanqui, I. (2024). *Epistemología y métodos de la investigación en educación*, 3 (5). 70-100. <https://unesur.edu.ve/libros-1/download/19-los-metodos-en-la-investigacion-en-educacion-un-analisis-de-la-epistemologia/288-capitulo-3-marco-metodologico>

De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/298/delapunte_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dolores, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). Work motivation and its relationship with work performance, a case study. *Rev. Iberoam. Investig. Desarro*, 13(26), 9-22. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672023000100139#t3

Fernández, V. (2019). *Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing* (6ª ed. Vol. 2). Grupo Editorial Revista científica. <https://www.proquest.com/docview/2229277265/8C0DA15039C14584PQ/%205?acc%20ountid=3>

- García, S. (2023). Impacto del Clima Organizacional. *El compromiso y Comportamiento Laboral de los Trabajadores en el Perú* 13(26). 25-30 <https://www.redalyc.org/journal/5045/504575984002/html/>
- Gonzales, E. (2022). *Compromiso organizacional y su relacion con el desempeño laboral del personal de salud Arequipa-2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Agustín]. Repositorio UNSA <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/3d5c3f02-3787-48a6-b54d-457951e43e23>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*, 14 (44). Editorial Mc Graw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jaleha, A., & Machuki, V. N. (2018). Strategic Leadership and Organizational Performance: A Critical Review of Literature. *European Scientific*, 18(6), 124–148. <https://core.ac.uk/download/pdf/328026478.pdf>
- Juarez, B. (2022, 22 de noviembre). Mal liderazgo, responsable del 70% de la falta de compromiso de los colaboradores. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Mal-liderazgo-responsable-del-70-de-la-falta-de-compromiso-de-los-colaboradores-20221121-0016.html>
- LePine, A., Erez, A., & Johnson, E. (2017). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-65 https://www.researchgate.net/publication/11448834_The_Nature_and_Dimensionality_of_Organizational_Citizenship_Behavior_A_Critical_Review_and_Meta-Analysis

- Loli, L. (2023). *Compromiso laboral y desempeño laboral post pandemia en una entidad publica peruana 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115563/Loli_CLA-SD.pdf?sequence=1
- Marín Idarrága, D. A., & Cuartas Marín, J. C. (2019). Relação entre inovação e desempenho: Impacto da intensidade competitiva e do slack organizacional. *Revista Científica Sao Paulo, BRASIL*, 1(60), 1-5. <https://www.scielo.br/j/rae/a/8WQMt8DhHybqKKMc56m4XLf/?lang=es>
- Mayntz, R. (1993). *Introduccion a los Metodos de la Sociologia Empirica*, 4 (5). Editorial Alianza Universidad. https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/mayntz__holm_y_hubner__introduccion_a_los_metodos_de_la_sociologia_empirica_.pdf
- Meyer, J. & Allen (1991). *El Modelo De Compromiso Organizacional*, 5 (8). <https://1library.co/article/modelo-compromiso-organizacional-allen-meyer.qmjpxe4q>
- Ministerio de Educacion [MINEDU]. (2024). Resolución Ministerial N.º 046-2024. Compromiso de Desempeño. <https://minedu.gob.pe/cdd/pdf/2024/norma/ntr-cdd-2024.pdf>
- Mohamed Awad, E., & Noor el Dien, S. (2020). "Dilemma of institutional performance assessment in governmental sector: A proposed KPIs model". *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 18(6), 124–148. [https://El dilema de la evaluación del desempeño institucional en el sector gubernamental: una propuesta de modelo de KPIs | Perspicacia esmeralda \(emerald.com\)](https://El dilema de la evaluación del desempeño institucional en el sector gubernamental: una propuesta de modelo de KPIs | Perspicacia esmeralda (emerald.com))

Murad, M., & Ahmad Gill, S. (2016). *Impact of Leadership on Institutional Performance: Evidence from Public Sector Universities of Faisalabad, Pakistan* (4 ed., Vol. 5). Lahore, PAKISTAN: Colegio Nacional de Negocios Administration y Economía Lahore.

https://www.researchgate.net/publication/313217300_Impact_of_Leadership_on_Institutional_Performance_Evidence_from_Public_Sector_Universities_of_Faisalabad_Pakistan

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología De La Investigacion Cuantitativa*. Editorial U CHILE.

<https://www.redalyc.org/journal/5763/576364367022/html/>

Paredes, N. (2020). Compromiso laboral y Desempeño Laboral: *Relación entre compromiso laboral y valores éticos en trabajadores universitarios*, 2 (8).

<https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/338>

Pedraza, N. (2020). Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del capital Humano Administrativo en el Desempeño en Instituciones de Educación. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo en Educación*, 10(20). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100105&lang=es

Peña, O. (2016). Factors incident on inventory management systems. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 6(4), 88-107.

<https://www.redalyc.org/pdf/993/99345727003.pdf>

- Perugini L., María, L., & Solano C., Alejandro. (2018). Influencia de las virtudes organizacionales en la satisfacción. *El compromiso y el desempeño laboral en las organizaciones argentinas*, 35(1), 171-188. European Management Review. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85063572528&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=7e897359d8d99a216fd0e1d12f3e7b59&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABSKEY%28compromiso+organizacional+y+desempeño+laboral%29&sl=60&sessionSearchId=7e897359d8d99a216fd0e1d12f3e7b59&relpos=1>
- Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de cronbach*. (12.^a ed.). ADDISON Editorial. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Robbins, C., & Coulter, R. (2013). *La Cultura organizacional y el entorno*. (10.^a ed.). ADDISON-WESLEY Editorial. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-ort-uruguay/principios-de-la-gerencia/capitulo-3-robbins/17879013>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Compromiso organizacional*. (17.^a ed.). ADDISON-WESLEY Editorial. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rojas, E. (2021). *la cultura organizacional y el compromiso organizacional de la entidad pública del sector educación- 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76102/Rojas_ME-SD.pdf?sequence=1
- Salvador, J. (2019). *Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales*, 1(35). Editorial Print version. https://www.researchgate.net/publication/338231648_Compromiso_Organizacional_y_Riesgos_Psicosociales

Secretaria de la Gestion Publica. (2018). *Ley de modernización del estado*, 5 (12). Lima, PERU <http://www.minedu.gob.pe/cdd/presentacion.php>

Slocum, J., & Hellriegel, D. (2017). *Administracion, un enfoque basico en competencias* (12^a ed.). Mexico Cengage Editorial https://issuu.com/cengagelatam/docs/hellriegel_issuu

Tower, W. (2021). *Work commitment of RR.HH.* Teaminsights Blog Noticias. <https://teaminsights.io/es/blog/noticias/cual-es-el-papel-de-rr-hh-en-la-gestion-del-compromiso-de-los-empleados/#:~:text=Herramientas%20de%20RRHH%20para%20la%20gesti%20n%20del%20compromiso,horizontal%20...%206%20Confianza%2C%20el%20elemento%20clave%20>

Valdez, J. (2017). *Guía Práctica Para la Recolección de Datos Cualitativos en Investigación*, 5 (8). Editorial Print version. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112017000200329

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dim./Factores	Indicadores/Sub factores	N° de ítems	Escala medida
Compromiso Organizacional	Estado mental que caracteriza la relación entre una persona y una organización, lo que afecta en la decisión de seguir trabajando en la organización o dejarlo ir. (Meyer y Allen, 1991)	La variable del compromiso organizacional se medirá con tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo. Estos parámetros deben medirse mediante un cuestionario de Likert que consta de 32 preguntas, el cual se realizara al personal administrativo de una UGEL.	Dimensión 1 Compromiso afectivo	Sentimiento de pertenencia a la organización.	1,2	Escala: Ordinal Niveles: Alto: 119-160 Medio: 77-118 Bajo: 32-76
				Orgullo de trabajar en la organización.	3,4	
				Identificación con la misión y los valores de la organización.	5,6	
				Satisfacción con el trabajo y el entorno laboral.	7,8	
				Emociones positivas hacia la organización.	9,10	
				Deseo de permanecer trabajando en la organización.	11,12	
			Dimensión 2 Compromiso continuo	Coste de dejar la organización.	13,14	
				Inversiones personales en la organización.	15,16	
				Alternativas de empleo disponibles.	17,18	
				Percepción de la estabilidad laboral en la organización.	19,20	
				Obligaciones y responsabilidades hacia la organización.	21,22	
			Dimensión 3 Compromiso normativo	Sentimiento de obligación moral de permanecer en la organización.	23,24	
				Creencia en la justicia e integridad de la organización.	25,26	
				Percepción de un deber de lealtad hacia la organización.	27,28	
				Sentimiento de reciprocidad con la organización.	29,30	
Creencia en la importancia del trabajo realizado para la organización.	31,32					

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dim./Factores	Indicadores/Sub factores	N° de ítems	Escala medida
Desempeño Laboral	Comportamiento observado en los empleados o servidores, el cual tienen relación con los con los objetivos de la organización. Este comportamiento se mide por las habilidades y la contribución de cada empleado a la empresa (Chiavenato, 2009)	La variable del Desempeño laboral se medirá con ocho dimensiones: conocimiento del puesto, habilidad técnica, calidad del trabajo, trabajo en equipo y disciplina. Estos parámetros deben medirse mediante un cuestionario de Likert que consta de 32 preguntas, el cual se realizara al personal administrativo de una UGEL.	Dimensión 1 Conocimiento del puesto	Nivel de comprensión de las tareas y responsabilidades del puesto.	1	Escala: Ordinal Niveles: Bueno: 119-160 Regular: 77-118 Malo: 32-76
				Dominio de las herramientas y tecnologías específicas del puesto.	2	
				Conocimiento de las políticas, procedimientos y normas relevantes.	3	
				Capacidad para identificar y analizar información relevante para el puesto.	4	
			Dimensión 2 Habilidad técnica	Precisión y eficiencia en la ejecución de las tareas técnicas.	5	
				Dominio de técnicas y procedimientos específicos del puesto.	6	
				Habilidad para utilizar herramientas y equipos técnicos.	7	
				Capacidad para solucionar problemas técnicos.	8	
			Dimensión 3 Calidad del trabajo	Precisión y exactitud en la ejecución del trabajo.	9	
				Atención al detalle y cumplimiento de estándares de calidad.	10	
				Cumplimiento de plazos y objetivos.	11	
				Minimización de errores y fallos.	12	
			Dimensión 4 Cantidad de trabajo	Volumen de trabajo realizado en un tiempo determinado.	13	
				Tasa de producción y eficiencia.	14	
				Capacidad para gestionar la carga de trabajo.	15	
				Capacidad para cumplir con las metas y objetivos establecidos.	16	
			Dimensión 5 Iniciativa	Proactividad y disposición a asumir responsabilidades.	17	
				Capacidad para identificar problemas y proponer soluciones.	18	
				Creatividad e innovación en el trabajo.	19	
				Toma de decisiones y capacidad de actuar de forma autónoma.	20	
			Dimensión 6 Trabajo en equipo	Colaboración efectiva con otros miembros del equipo.	21	
				Comunicación abierta y transparente.	22	
				Respeto por las opiniones y perspectivas de los demás.	23	
				Apoyo mutuo y capacidad para trabajar de forma conjunta.	24	

			Dimensión 7	Claridad y efectividad en la comunicación verbal y escrita.	25	
			Comunicación	Habilidad para escuchar y comprender a los demás.	26	
				Capacidad para transmitir información de manera precisa y concisa.	27	
				Comunicación efectiva con diferentes públicos.	28	
				Dimensión 8	Cumplimiento de normas y procedimientos.	29
			Disciplina	Puntualidad y asistencia al trabajo.	30	
				Responsabilidad y compromiso con las tareas.	31	
				Conducta ética y profesional.	32	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa “Compromiso organizacional”

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024.

Sexo: Hombre () Mujer () Edad en años cumplido: _____

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Instrucciones Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (ED)	Ni acuerdo, ni desacuerdo (NA, ND)	De acuerdo (DE)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	TD	ED	N N	DA	TA
Dimensión 1: Compromiso afectivo					
1. Me siento parte importante de la UGEL de Ancash					
2. Considero que la UGEL de Ancash es mi lugar de trabajo ideal					
3. Me siento orgulloso de trabajar en la UGEL de Ancash					
4. Me gusta representar a la UGEL de Ancash					
5. Comparto los valores y la misión de la UGEL de Ancash					
6. Me siento identificado con el trabajo que realiza la UGEL de Ancash					
7. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en la UGEL de Ancash					
8. Me gusta el ambiente de trabajo en la UGEL de Ancash					
9. Me siento entusiasmado al trabajar en la UGEL de Ancash					
10. Siento alegría al realizar mi trabajo en la UGEL de Ancash					
11. Deseo continuar trabajando en la UGEL de Ancash por mucho tiempo					
12. No me imagino trabajando en otro lugar que no sea la UGEL de Ancash					
Dimensión 2: Compromiso continuo					

13. Perdería muchas oportunidades si dejara de trabajar en la UGEL de Ancash					
14. Me preocupa perder los beneficios que obtengo al trabajar en la UGEL de Ancash					
15. He invertido mucho tiempo y esfuerzo en mi trabajo en la UGEL de Ancash					
16. Considero que mi formación actual es muy útil para mi trabajo en la UGEL de Ancash					
17. Hay muchas oportunidades de trabajo en otras organizaciones similares a la UGEL de Ancash					
18. Me resulta fácil encontrar un trabajo similar al mío en otras organizaciones					
19. Siento que mi trabajo en la UGEL de Ancash es seguro					
20. Creo que podré seguir trabajando en la UGEL de Ancash por muchos años					
21. Me siento comprometido con la UGEL de Ancash por los acuerdos que he firmado					
22. Me siento responsable de cumplir con mis obligaciones en la UGEL de Ancash					
Dimensión 3: Compromiso normativo					
23. Me siento moralmente obligado a trabajar en la UGEL de Ancash					
24. Considero que es mi deber permanecer trabajando en la UGEL de Ancash					
25. Creo que la UGEL de Ancash es una organización justa e íntegra					
26. Confío en que la UGEL de Ancash actúa de forma ética y transparente					
27. Me siento leal a la UGEL de Ancash					
28. Creo que debo ser leal a la UGEL de Ancash.					
29. Siento que la UGEL de Ancash me ha brindado oportunidades para crecer					
30. Estoy agradecido por las oportunidades que me ha dado la UGEL de Ancash					
31. Creo que mi trabajo es importante para el funcionamiento de la UGEL de Ancash					
32. Me siento orgulloso de contribuir al éxito de la UGEL de Ancash					

¡Muchas gracias por su participación!

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “Compromiso Organizacional”	
Autor original:	Cuestionario adaptado por el alumno (2024)	
Nombre instrumento original	Cuestionario “Compromiso Organizacional”	
Dimensiones:	Referidos al Compromiso Afectivo, Compromiso Continuo, Compromiso Normativo	
N° de ítems	32	
Escala de valoración de ítems:	Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Ni de acuerdo, ni desacuerdo: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1	
Ámbito de aplicación:	Unidad de Gestión Educativa Local- Santa	
Administración:	Auto reporte individual, mediante cuestionario físico	
Duración:	Quince minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Caracterizar el nivel de compromiso organizacional en el personal administrativo de una UGEL de Ancash.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos con grado de doctor uno en administración de la educación que laboran como docentes del área de investigación de la Universidad César vallejo, Filial: Chimbote, los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach. (Alfa=0.94)	
Unidades de información:	El personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024.	
Organización:	Dimensión	N° de ítems
	Compromiso afectivo	1- 12
	Compromiso continuo	13-22
	Compromiso normativo	23-32
Niveles /Valores finales	Alto: 119-160 Medio: 77-118 Bajo: 32-76	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Escala valorativa "Desempeño laboral"

Estimado(a) usuario:

La presente, tiene como finalidad realizar el estudio titulado: Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024.

Sexo: Hombre () Mujer () Edad en años cumplido: _____

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Instrucciones Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Totalmente en desacuerdo (TD)	En desacuerdo (ED)	Neutral (N)	De acuerdo (DA)	Totalmente de acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

CUMPLIMIENTO DESEMPEÑO LABORAL	TD	ED	N	DA	TA
Dimensión 1: Conocimiento del puesto					
1. El personal administrativo de esta entidad comprende claramente las responsabilidades y funciones de su puesto.					
2. El personal administrativo de esta entidad está familiarizado con los procedimientos y normas que rigen en el trabajo					
3. El personal administrativo de esta entidad tiene acceso a la información necesaria para realizar sus tareas eficientemente					
4. El personal administrativo de esta entidad mantiene conocimiento actualizado sobre los cambios y novedades en su área.					
Dimensión 2: Habilidad técnica					
5. El personal administrativo de esta entidad posee las habilidades técnicas necesarias para realizar las tareas de su puesto					
6. El personal administrativo de esta entidad aplica conocimientos y habilidades de manera efectiva en su trabajo					
7. El personal administrativo de esta entidad es capaz de resolver problemas técnicos que se presentan en su área					
8. El personal administrativo de esta entidad busca constantemente mejorar sus habilidades técnicas a través de capacitación					
Dimensión 3: calidad de trabajo					
9. El personal administrativo de esta entidad realiza el trabajo con precisión y exactitud, minimizando errores					

10. El personal administrativo entrega productos y servicios que cumplen con los estándares de calidad					
11. El personal administrativo es eficiente en la utilización de los recursos disponibles para el trabajo					
12. El personal administrativo de esta entidad busca constantemente mejorar la calidad de su trabajo					
Dimensión 4: Cantidad de trabajo					
13. El personal administrativo de esta entidad completa su trabajo de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos					
14. El personal administrativo es capaz de manejar un volumen de trabajo adecuado al puesto					
15. El personal administrativo organiza el trabajo de manera eficiente para maximizar la productividad.					
16. El personal administrativo de esta entidad es capaz de adaptarse a las fluctuaciones de las cargas de trabajo					
Dimensión 5: iniciativa					
17. El personal administrativo está dispuesto a asumir nuevas responsabilidades y desafíos					
18. El personal administrativo propone ideas y soluciones para mejorar los procesos en mi área					
19. El personal administrativo toma la iniciativa para resolver problemas sin necesidad de supervisión constante					
20. El personal administrativo busca constantemente oportunidades para contribuir al éxito de la UGEL.					
Dimensión 6: trabajo en equipo					
21.. El personal administrativo de esta entidad colabora eficazmente con los compañeros para alcanzar objetivos comunes					
22. El personal administrativo de esta entidad comparte información y conocimientos con los compañeros de trabajo					
23. El personal administrativo de esta entidad está dispuesto ayudar a sus compañeros cuando lo necesitan					
24. El personal administrativo de esta entidad promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo					
Dimensión 7: Comunicación					
25. El personal administrativo comunica información de manera clara, concisa y efectiva					
26. El personal administrativo es un buen oyente y presta atención a las necesidades de los demás					
27. El personal administrativo utiliza los canales de comunicación apropiados para cada situación					

28. El personal administrativo es capaz de expresar ideas y opiniones de manera respetuosa y constructiva					
Dimensión 8: disciplina					
29. El personal administrativo de esta entidad cumple con las normas y políticas de la UGEL					
30. El personal administrativo de esta entidad es puntual en el trabajo y cumple con los compromisos adquiridos					
31. El personal administrativo de esta entidad es responsable con las tareas que le son asignadas					
32. El personal administrativo de esta entidad mantiene una actitud profesional y ético en su trabajo					

¡Muchas gracias por su participación!

Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Escala valorativa “Desempeño Laboral”	
Autor original:	Cuestionario adaptado por el alumno (2024)	
Nombre instrumento original	Cuestionario “Desempeño Laboral”	
Dimensiones:	Referidos al Conocimiento del puesto, Habilidad técnica, calidad de trabajo, Cantidad de trabajo, iniciativa, trabajo en equipo, Comunicación, disciplina	
N° de ítems	32	
Escala de valoración de ítems:	Totalmente de acuerdo: 5 De acuerdo: 4 Neutral: 3 En desacuerdo: 2 Totalmente en desacuerdo: 1	
Ámbito de aplicación:	Unidad de Gestión Educativa Local- Santa	
Administración:	Auto reporte individual, mediante cuestionario físico	
Duración:	Quince minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Caracterizar el nivel de desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de dos expertos con grado de doctor uno en administración de la educación que laboran como docentes del área de investigación de la Universidad César vallejo, Filial: Chimbote, los cuales evaluaron la coherencia entre variable, dimensión, ítem y alternativas.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach. (Alfa=0.977)	
Unidades de información:	El personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024.	
Organización:	Dimensión	N° de ítems
	Conocimiento del puesto	1- 4
	Habilidad técnica	5-8
	Calidad del trabajo	9 -12
	Cantidad de trabajo	13- 16
	Iniciativa	17- 20
	Trabajo en equipo	21- 24
	Comunicación	25- 28
Disciplina	29- 32	
Niveles /Valores finales	Bueno: 119-160 Regular: 77-118 Malo: 32-76	

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido de instrumentos

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar los instrumentos de recolección de datos: Escala valorativa "Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024". Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar cada instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Meyer y Allen (1991)

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: compromiso organizacional

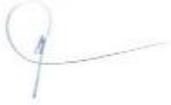
Definición de la variable: Estado mental que caracteriza la relación entre una persona y una organización, lo que afecta en la decisión de seguir trabajando en la organización o dejarlo ir. Meyer y Allen (1991)

Dim.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: Compromiso afectivo	1.1. Sentimiento de pertenencia a la organización	1) Me siento parte importante de la UGEL de Ancash	/	/	/	/	
		2) Considero que la UGEL de Ancash es mi lugar de trabajo ideal	/	/	/	/	
	1.2. Orgullo de trabajar en la organización.	3) Me siento orgulloso de trabajar en la UGEL de Ancash	/	/	/	/	
		4) Me gusta representar a la UGEL de Ancash	/	/	/	/	
	1.3 Identificación con la misión y los valores de la organización.	5. Comparto los valores y la misión de la UGEL de Ancash	/	/	/	/	
		6) Me siento identificado con el trabajo que realiza la UGEL de Ancash	/	/	/	/	
	1.4 Satisfacción con el trabajo y el entorno laboral.	7. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en la UGEL de Ancash	/	/	/	/	
		8. Me gusta el ambiente de trabajo en la UGEL de Ancash	/	/	/	/	
	1.5. Emociones positivas hacia la organización.	9. Me siento entusiasmado al trabajar en la UGEL de Ancash	/	/	/	/	
		10. Siento alegría al realizar mi trabajo en la UGEL de Ancash	/	/	/	/	

	1.6. Deseo de permanecer trabajando en la organización.	11. Deseo continuar trabajando en la UGEL de Ancash por mucho tiempo	1	1	1	1	
		12. No me imagino trabajando en otro lugar que no sea la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
D2: Compromiso continuo	2.1. Coste de dejar la organización.	13. Perdería muchas oportunidades si dejara de trabajar en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
		14. Me preocupa perder los beneficios que obtengo al trabajar en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
	2.2. Inversiones personales en la organización.	15. He invertido mucho tiempo y esfuerzo en mi trabajo en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
		16. Considero que mi formación actual es muy útil para mi trabajo en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
	2.3. Alternativas de empleo disponibles.	17. Hay muchas oportunidades de trabajo en otras organizaciones similares a la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
		18. Me resulta fácil encontrar un trabajo similar al mío en otras organizaciones	1	1	1	1	
	2.4. Percepción de la estabilidad laboral en la organización.	19. Siento que mi trabajo en la UGEL de Ancash es seguro	1	1	1	1	
		20. Creo que podré seguir trabajando en la UGEL de Ancash por muchos años	1	1	1	1	
	2.5. Obligaciones y responsabilidades hacia la organización.	21. Me siento comprometido con la UGEL de Ancash por los acuerdos que he firmado	1	1	1	1	
		22. Me siento responsable de cumplir con mis obligaciones en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	

D3: Compromiso normativo	3.1. Sentimiento de obligación moral de permanecer en la organización.	23. Me siento moralmente obligado a trabajar en la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	
		24. Considero que es mi deber permanecer trabajando en la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	
	3.2. Creencia en la justicia e integridad de la organización.	25. Creo que la UGEL de Ancash es una organización justa e íntegra	↑	↑	↑	↑	
		26. Confío en que la UGEL de Ancash actúa de forma ética y transparente	↑	↑	↑	↑	
	3.3. Percepción de un deber de lealtad hacia la organización.	27. Me siento leal a la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	
		28. Creo que debo ser leal a la UGEL de Ancash.	↑	↑	↑	↑	
	3.4. Sentimiento de reciprocidad con la organización.	29. Siento que la UGEL de Ancash me ha brindado oportunidades para crecer	↑	↑	↑	↑	
		30. Estoy agradecido por las oportunidades que me ha dado la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	
	3.5. Creencia en la importancia del trabajo realizado para la organización.	31. Creo que mi trabajo es importante para el funcionamiento de la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	
		32. Me siento orgulloso de contribuir al éxito de la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala valorativa "Compromiso organizacional"
Objetivo del instrumento	Medir el sentido de valoración del compromiso organizacional de los trabajadores administrativo de una UGEL
Nombres y apellidos del experto	ZOILA ROSAS RIOS MINBELA
Documento de identidad	32812256
Años de experiencia en el área	05 años
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	Peruana
Institución	DOCENTE EN UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	Docente del área de investigación de Administración
Número telefónico	933277328
Firma	
Fecha	15/05/2024

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: desempeño laboral

Definición de la variable: Comportamiento observado en los empleados o servidores, el cual tienen relación con los objetivos de la organización. Este comportamiento se mide por las habilidades y la contribución de cada empleado a la empresa, Chiavenato (2009)

Dimen.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
I. Conocimiento del puesto	1.1. Nivel de comprensión de las tareas y responsabilidades del puesto.	1. El personal administrativo de esta entidad comprende claramente las responsabilidades y funciones de su puesto.	1	1	1	1	
	1.2. Dominio de las herramientas y tecnologías específicas del puesto.	2. El personal administrativo de esta entidad está familiarizado con los procedimientos y normas que rigen en el trabajo	1	1	1	1	
	1.3. Conocimiento	3. El personal administrativo de esta entidad tiene acceso a la información necesaria para realizar sus tareas eficientemente	1	1	1	1	
	de las políticas, procedimientos y normas relevantes.						
	1.4. Capacidad para identificar y analizar información relevante para el puesto.	4. El personal administrativo de esta entidad mantiene conocimiento actualizado sobre los cambios y novedades en su área.	1	1	1	1	
II. Habilidad técnica	2.1. Precisión y eficiencia en la ejecución de las tareas técnicas.	5. El personal administrativo de esta entidad posee las habilidades técnicas necesarias para realizar las tareas de su puesto	1	1	1	1	
	2.2. Dominio de técnicas y procedimientos específicos del puesto.	6. El personal administrativo de esta entidad aplica conocimientos y habilidades de manera efectiva en su trabajo	1	1	1	1	
	2.3. Habilidad para utilizar	7. El personal administrativo de esta entidad es capaz de resolver problemas técnicos que se presentan en su área	1	1	1	1	

	herramientas y equipos técnicos.						
	2.4. Capacidad para solucionar problemas técnicos.	8. El personal administrativo de esta entidad busca constantemente mejorar sus habilidades técnicas a través de capacitación	1	1	1	1	
III. Calidad de trabajo	3.1. Precisión y exactitud en la ejecución del trabajo.	9. El personal administrativo de esta entidad realiza el trabajo con precisión y exactitud, minimizando errores	1	1	1	1	
	3.2. Atención al detalle y cumplimiento de estándares de calidad.	10. El personal administrativo entrega productos y servicios que cumplen con los estándares de calidad	1	1	1	1	
	3.3. Cumplimiento de plazos y objetivos.	11. El personal administrativo es eficiente en la utilización de los recursos disponibles para su trabajo	1	1	1	1	
	3.4. Minimización de errores y fallos.	12. El personal administrativo de esta entidad busca constantemente mejorar la calidad de su trabajo	1	1	1	1	
IV. Cantidad de trabajo	4.1. Volumen de trabajo realizado en un tiempo determinado.	13. El personal administrativo de esta entidad completa su trabajo de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos	1	1	1	1	
	4.2. Tasa de producción y eficiencia.	14. El personal administrativo es capaz de manejar un volumen de trabajo adecuado a su puesto	1	1	1	1	
	4.3. Capacidad para gestionar la carga de trabajo.	15. El personal administrativo organiza su trabajo de manera eficiente para maximizar mi productividad.	1	1	1	1	
	4.4. Capacidad para cumplir con las metas y objetivos establecidos.	16. El personal administrativo de esta entidad es capaz de adaptarse a las fluctuaciones de las cargas de trabajo	1	1	1	1	

V. Iniciativa	5.1. Proactividad y disposición a asumir responsabilidades.	17. El personal administrativo está dispuesto a asumir nuevas responsabilidades y desafíos	1	1	1	1
	5.2. Capacidad para identificar problemas y proponer soluciones.	18. El personal administrativo propone ideas y soluciones para mejorar los procesos en mi área	1	1	1	1
	5.3. Creatividad e innovación en el trabajo.	19. El personal administrativo toma la iniciativa para resolver problemas sin necesidad de supervisión constante	1	1	1	1
	5.4. Toma de decisiones y capacidad de actuar de forma autónoma.	20. El personal administrativo busca constantemente oportunidades para contribuir al éxito de la UGEL.	1	1	1	1
VI. Trabajo en equipo	6.1. Colaboración efectiva con otros miembros del equipo.	21. El personal administrativo de esta entidad colabora eficazmente con los compañeros para alcanzar objetivos comunes	1	1	1	1
	6.2. Comunicación abierta y transparente.	22. El personal administrativo de esta entidad comparte información y conocimientos con los compañeros de trabajo	1	1	1	1
	6.3. Respeto por las opiniones y perspectivas de los demás.	23. El personal administrativo de esta entidad está dispuesto ayudar a sus compañeros cuando lo necesitan	1	1	1	1
	6.4. Apoyo mutuo y capacidad para trabajar de forma conjunta.	24. El personal administrativo de esta entidad promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo	1	1	1	1
VII. Comunicación	7.1. Claridad y efectividad en la comunicación verbal y escrita.	25. El personal administrativo comunica información de manera clara, concisa y efectiva	1	1	1	1
	7.2. Habilidad para escuchar y comprender a los demás.	26. El personal administrativo es un buen oyente y presta atención a las necesidades de los demás	1	1	1	1

	7.3. Capacidad para transmitir información de manera precisa y concisa.	27. El personal administrativo utiliza los canales de comunicación apropiados para cada situación	↑	↑	↑	↑	
	7.4. Comunicación efectiva con diferentes públicos.	28. El personal administrativo es capaz de expresar mis ideas y opiniones de manera respetuosa y constructiva .	↑	↑	↑	↑	
VIII: Disciplina	8.1. Cumplimiento de normas y procedimientos.	29. El personal administrativo de esta entidad cumple con las normas y políticas de la UGEL.	↑	↑	↑	↑	
	8.2. Puntualidad y asistencia al trabajo.	30. El personal administrativo de esta entidad es puntual en el trabajo y cumple con los compromisos adquiridos	↑	↑	↑	↑	
	8.3. Responsabilidad y compromiso con las tareas.	31. El personal administrativo de esta entidad es responsable con las tareas que le son asignadas	↑	↑	↑	↑	
	8.4 Conducta ética y profesional.	32. El personal administrativo de esta entidad mantiene una actitud profesional y ético en su trabajo	↑	↑	↑	↑	

Experto 1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una UGEL.
Nombres y apellidos del experto	ZOILA ROSA RIOS MINBELA
Documento de identidad	32812256
Años de experiencia en el área	05 AÑOS
Máximo Grado Académico	Dr. Gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo	Docente del área de investigación de Administración
Número telefónico	933277328
Firma	
Fecha	15/05/2024

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: compromiso organizacional

Definición de la variable: Estado mental que caracteriza la relación entre una persona y una organización, lo que afecta en la decisión de seguir trabajando en la organización o dejarlo ir. Meyer y Allen (1991)

Dim.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: Compromiso afectivo	1.1. Sentimiento de pertenencia a la organización	1) Me siento parte importante de la UGEL de Ancash	1	1	1		
		2) Considero que la UGEL de Ancash es mi lugar de trabajo ideal	1	1	1		
	1.2. Orgullo de trabajar en la organización.	3) Me siento orgulloso de trabajar en la UGEL de Ancash	1	1	1		
		4) Me gusta representar a la UGEL de Ancash	1	1	1		
	1.3 Identificación con la misión y los valores de la organización.	5. Comparto los valores y la misión de la UGEL de Ancash	1	1	1		
		6) Me siento identificado con el trabajo que realiza la UGEL de Ancash	1	1	1		
	1.4 Satisfacción con el trabajo y el entorno laboral.	7. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en la UGEL de Ancash	1	1	1		
		8. Me gusta el ambiente de trabajo en la UGEL de Ancash	1	1	1		
	1.5. Emociones positivas hacia la organización.	9. Me siento entusiasmado al trabajar en la UGEL de Ancash	1	1	1		
		10. Siento alegría al realizar mi trabajo en la UGEL de Ancash	1	1	1		

D2: Compromiso continuo	1.6. Deseo de permanecer trabajando en la organización.	11. Deseo continuar trabajando en la UGEL de Ancash por mucho tiempo	1	1	1	1	
		12. No me imagino trabajando en otro lugar que no sea la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
	2.1. Coste de dejar la organización.	13. Perdería muchas oportunidades si dejara de trabajar en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
		14. Me preocupa perder los beneficios que obtengo al trabajar en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
	2.2. Inversiones personales en la organización.	15. He invertido mucho tiempo y esfuerzo en mi trabajo en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
		16. Considero que mi formación actual es muy útil para mi trabajo en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
	2.3. Alternativas de empleo disponibles.	17. Hay muchas oportunidades de trabajo en otras organizaciones similares a la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
		18. Me resulta fácil encontrar un trabajo similar al mío en otras organizaciones	1	1	1	1	
	2.4. Percepción de la estabilidad laboral en la organización.	19. Siento que mi trabajo en la UGEL de Ancash es seguro	1	1	1	1	
		20. Creo que podré seguir trabajando en la UGEL de Ancash por muchos años	1	1	1	1	
	2.5. Obligaciones y responsabilidades hacia la organización.	21. Me siento comprometido con la UGEL de Ancash por los acuerdos que he firmado	1	1	1	1	
		22. Me siento responsable de cumplir con mis obligaciones en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	

D3: Compromiso normativo	3.1. Sentimiento de obligación moral de permanecer en la organización.	23. Me siento moralmente obligado a trabajar en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
		24. Considero que es mi deber permanecer trabajando en la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
	3.2. Creencia en la justicia e integridad de la organización.	25. Creo que la UGEL de Ancash es una organización justa e íntegra	1	1	1	1	
		26. Confío en que la UGEL de Ancash actúa de forma ética y transparente	1	1	1	1	
	3.3. Percepción de un deber de lealtad hacia la organización.	27. Me siento leal a la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
		28. Creo que debo ser leal a la UGEL de Ancash.	1	1	1	1	
	3.4. Sentimiento de reciprocidad con la organización.	29. Siento que la UGEL de Ancash me ha brindado oportunidades para crecer	1	1	1	1	
		30. Estoy agradecido por las oportunidades que me ha dado la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
	3.5. Creencia en la importancia del trabajo realizado para la organización.	31. Creo que mi trabajo es importante para el funcionamiento de la UGEL de Ancash	1	1	1	1	
		32. Me siento orgulloso de contribuir al éxito de la UGEL de Ancash	1	1	1	1	

Experto 2

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Escala valorativa "Compromiso organizacional"
Objetivo del instrumento	Medir el sentido de valoración del compromiso organizacional de los trabajadores administrativo de una UGEL.
Nombres y apellidos del experto	Evert Pedro Quesquén Vásquez
Documento de identidad	32991251
Años de experiencia en el área	05 años.
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Corte Superior de Justicia del Santa
Cargo	Coordinador de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo
Número telefónico	986751522
Firma	
Fecha	15/05/2024

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: desempeño laboral

Definición de la variable: Comportamiento observado en los empleados o servidores, el cual tienen relación con los objetivos de la organización. Este comportamiento se mide por las habilidades y la contribución de cada empleado a la empresa, Chiavenato (2009)

Dimen.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
I. Conocimiento del puesto	1.1. Nivel de comprensión de las tareas y responsabilidades del puesto.	1. El personal administrativo de esta entidad comprende claramente las responsabilidades y funciones de su puesto.	1	1	1	1	
	1.2. Dominio de las herramientas y tecnologías específicas del puesto.	2. El personal administrativo de esta entidad está familiarizado con los procedimientos y normas que rigen en el trabajo	1	1	1	1	
	1.3. Conocimiento	3. El personal administrativo de esta entidad tiene acceso a la información necesaria para realizar sus tareas eficientemente	1	1	1	1	
	de las políticas, procedimientos y normas relevantes.						
	1.4. Capacidad para identificar y analizar información relevante para el puesto.	4. El personal administrativo de esta entidad mantiene conocimiento actualizado sobre los cambios y novedades en su área.	1	1	1	1	
II. Habilidad técnica	2.1. Precisión y eficiencia en la ejecución de las tareas técnicas.	5. El personal administrativo de esta entidad posee las habilidades técnicas necesarias para realizar las tareas de su puesto	1	1	1	1	
	2.2. Dominio de técnicas y procedimientos específicos del puesto.	6. El personal administrativo de esta entidad aplica conocimientos y habilidades de manera efectiva en su trabajo	1	1	1	1	
	2.3. Habilidad para utilizar	7. El personal administrativo de esta entidad es capaz de resolver problemas técnicos que se presentan en su área	1	1	1	1	

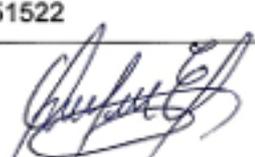
	herramientas y equipos técnicos.						
	2.4. Capacidad para solucionar problemas técnicos.	8. El personal administrativo de esta entidad busca constantemente mejorar sus habilidades técnicas a través de capacitación	1	1	1	1	
III. Calidad de trabajo	3.1. Precisión y exactitud en la ejecución del trabajo.	9. El personal administrativo de esta entidad realiza el trabajo con precisión y exactitud, minimizando errores	1	1	1	1	
	3.2. Atención al detalle y cumplimiento de estándares de calidad.	10. El personal administrativo entrega productos y servicios que cumplen con los estándares de calidad	1	1	1	1	
	3.3. Cumplimiento de plazos y objetivos.	11. El personal administrativo es eficiente en la utilización de los recursos disponibles para su trabajo	1	1	1	1	
	3.4. Minimización de errores y fallos.	12. El personal administrativo de esta entidad busca constantemente mejorar la calidad de su trabajo	1	1	1	1	
IV. Cantidad de trabajo	4.1. Volumen de trabajo realizado en un tiempo determinado.	13. El personal administrativo de esta entidad completa su trabajo de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos	1	1	1	1	
	4.2. Tasa de producción y eficiencia.	14. El personal administrativo es capaz de manejar un volumen de trabajo adecuado a su puesto	1	1	1	1	
	4.3. Capacidad para gestionar la carga de trabajo.	15. El personal administrativo organiza su trabajo de manera eficiente para maximizar su productividad.	1	1	1	1	
	4.4. Capacidad para cumplir con las metas y objetivos establecidos.	16. El personal administrativo de esta entidad es capaz de adaptarse a las fluctuaciones de las cargas de trabajo	1	1	1	1	

V. Iniciativa	5.1. Proactividad y disposición a asumir responsabilidades.	17. El personal administrativo está dispuesto a asumir nuevas responsabilidades y desafíos	1	1	1	1	
	5.2. Capacidad para identificar problemas y proponer soluciones.	18. El personal administrativo propone ideas y soluciones para mejorar los procesos en mi área	1	1	1	1	
	5.3. Creatividad e innovación en el trabajo.	19. El personal administrativo toma la iniciativa para resolver problemas sin necesidad de supervisión constante	1	1	1	1	
	5.4. Toma de decisiones y capacidad de actuar de forma autónoma.	20. El personal administrativo busca constantemente oportunidades para contribuir al éxito de la UGEL.	1	1	1	1	
VI. Trabajo en equipo	6.1. Colaboración efectiva con otros miembros del equipo.	21. El personal administrativo de esta entidad colabora eficazmente con los compañeros para alcanzar objetivos comunes	1	1	1	1	
	6.2. Comunicación abierta y transparente.	22. El personal administrativo de esta entidad comparte información y conocimientos con los compañeros de trabajo	1	1	1	1	
	6.3. Respeto por las opiniones y perspectivas de los demás.	23. El personal administrativo de esta entidad está dispuesto ayudar a sus compañeros cuando lo necesitan	1	1	1	1	
	6.4. Apoyo mutuo y capacidad para trabajar de forma conjunta.	24. El personal administrativo de esta entidad promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo	1	1	1	1	
VII. Comunicación	7.1. Claridad y efectividad en la comunicación verbal y escrita.	25. El personal administrativo comunica información de manera clara, concisa y efectiva	1	1	1	1	
	7.2. Habilidad para escuchar y comprender a los demás.	26. El personal administrativo es un buen oyente y presta atención a las necesidades de los demás	1	1	1	1	

	7.3. Capacidad para transmitir información de manera precisa y concisa.	27. El personal administrativo utiliza los canales de comunicación apropiados para cada situación	↑	↑	↑	↑	
	7.4. Comunicación efectiva con diferentes públicos.	28. El personal administrativo es capaz de expresar mis ideas y opiniones de manera respetuosa y constructiva .	↑	↑	↑	↑	
VIII: Disciplina	8.1. Cumplimiento de normas y procedimientos.	29. El personal administrativo de esta entidad cumple con las normas y políticas de la UGEL.	↑	↑	↑	↑	
	8.2. Puntualidad y asistencia al trabajo.	30. El personal administrativo de esta entidad es puntual en el trabajo y cumple con los compromisos adquiridos	↑	↑	↑	↑	
	8.3. Responsabilidad y compromiso con las tareas.	31. El personal administrativo de esta entidad es responsable con las tareas que le son asignadas	↑	↑	↑	↑	
	8.4 Conducta ética y profesional.	32. El personal administrativo de esta entidad mantiene una actitud profesional y ético en su trabajo	↑	↑	↑	↑	

Experto 2

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una UGEL.
Nombres y apellidos del experto	Evert Pedro Quesquén Vásquez
Documento de identidad	32991251
Años de experiencia en el área	05 años.
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Corte Superior de Justicia del Santa.
Cargo	Coordinador de la Unidad de Planeamiento y Desarrollo
Número telefónico	986751522
Firma	
Fecha	15/05/2024

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: compromiso organizacional

Definición de la variable: Estado mental que caracteriza la relación entre una persona y una organización, lo que afecta en la decisión de seguir trabajando en la organización o dejarlo ir. Meyer y Allen (1991)

Dim.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
D1: Compromiso afectivo	1.1. Sentimiento de pertenencia a la organización	1) Me siento parte importante de la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
		2) Considero que la UGEL de Ancash es mi lugar de trabajo ideal	✓	✓	✓	✓	
	1.2. Orgullo de trabajar en la organización.	3) Me siento orgulloso de trabajar en la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
		4) Me gusta representar a la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
	1.3 Identificación con la misión y los valores de la organización.	5. Comparto los valores y la misión de la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
		6) Me siento identificado con el trabajo que realiza la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
	1.4 Satisfacción con el trabajo y el entorno laboral.	7. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo en la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
		8. Me gusta el ambiente de trabajo en la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
	1.5. Emociones positivas hacia la organización.	9. Me siento entusiasmado al trabajar en la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
		10. Siento alegría al realizar mi trabajo en la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	

D2: Compromiso continuo	1.6. Deseo de permanecer trabajando en la organización.	11. Deseo continuar trabajando en la UGEL de Ancash por mucho tiempo	✓	✓	✓	✓	
		12. No me imagino trabajando en otro lugar que no sea la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
	2.1. Coste de dejar la organización.	13. Perdería muchas oportunidades si dejara de trabajar en la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
		14. Me preocupa perder los beneficios que obtengo al trabajar en la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
	2.2. Inversiones personales en la organización.	15. He invertido mucho tiempo y esfuerzo en mi trabajo en la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
		16. Considero que mi formación actual es muy útil para mi trabajo en la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
	2.3. Alternativas de empleo disponibles.	17. Hay muchas oportunidades de trabajo en otras organizaciones similares a la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	
		18. Me resulta fácil encontrar un trabajo similar al mío en otras organizaciones	✓	✓	✓	✓	
	2.4. Percepción de la estabilidad laboral en la organización.	19. Siento que mi trabajo en la UGEL de Ancash es seguro	✓	✓	✓	✓	
		20. Creo que podré seguir trabajando en la UGEL de Ancash por muchos años	✓	✓	✓	✓	
	2.5. Obligaciones y responsabilidades hacia la organización.	21. Me siento comprometido con la UGEL de Ancash por los acuerdos que he firmado	✓	✓	✓	✓	
		22. Me siento responsable de cumplir con mis obligaciones en la UGEL de Ancash	✓	✓	✓	✓	

D3: Compromiso normativo	3.1. Sentimiento de obligación moral de permanecer en la organización.	23. Me siento moralmente obligado a trabajar en la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	
		24. Considero que es mi deber permanecer trabajando en la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	
	3.2. Creencia en la justicia e integridad de la organización.	25. Creo que la UGEL de Ancash es una organización justa e íntegra	↑	↑	↑	↑	
		26. Confío en que la UGEL de Ancash actúa de forma ética y transparente	↑	↑	↑	↑	
	3.3. Percepción de un deber de lealtad hacia la organización.	27. Me siento leal a la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	
		28. Creo que debo ser leal a la UGEL de Ancash.	↑	↑	↑	↑	
	3.4. Sentimiento de reciprocidad con la organización.	29. Siento que la UGEL de Ancash me ha brindado oportunidades para crecer	↑	↑	↑	↑	
		30. Estoy agradecido por las oportunidades que me ha dado la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	
	3.5. Creencia en la importancia del trabajo realizado para la organización.	31. Creo que mi trabajo es importante para el funcionamiento de la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	
		32. Me siento orgulloso de contribuir al éxito de la UGEL de Ancash	↑	↑	↑	↑	

Experto 3

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de una UGEL.
Nombres y apellidos del experto	WILMER ALVA VASQUEZ
Documento de identidad	40895728
Años de experiencia en el área	04 años
Máximo Grado Académico	Dr. Gestión pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	UGEL SANTA
Cargo	ASESOR
Número telefónico	943796697
Firma	
Fecha	15/05/2024

Matriz de validación de la escala valorativa de la variable: desempeño laboral

Definición de la variable: Comportamiento observado en los empleados o servidores, el cual tienen relación con los objetivos de la organización. Este comportamiento se mide por las habilidades y la contribución de cada empleado a la empresa, Chiavenato (2009)

Dimen.	Indicadores	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
I. Conocimiento del puesto	1.1. Nivel de comprensión de las tareas y responsabilidades del puesto.	1. El personal administrativo de esta entidad comprende claramente las responsabilidades y funciones de su puesto.	1	1	1	1	
	1.2. Dominio de las herramientas y tecnologías específicas del puesto.	2. El personal administrativo de esta entidad está familiarizado con los procedimientos y normas que rigen en el trabajo	1	1	1	1	
	1.3. Conocimiento	3. El personal administrativo de esta entidad tiene acceso a la información necesaria para realizar sus tareas eficientemente	1	1	1	1	
II. Habilidad técnica	de las políticas, procedimientos y normas relevantes.						
	1.4. Capacidad para identificar y analizar información relevante para el puesto.	4. El personal administrativo de esta entidad mantiene conocimiento actualizado sobre los cambios y novedades en su área.	1	1	1	1	
II. Habilidad técnica	2.1. Precisión y eficiencia en la ejecución de las tareas técnicas.	5. El personal administrativo de esta entidad posee las habilidades técnicas necesarias para realizar las tareas de su puesto	1	1	1	1	
	2.2. Dominio de técnicas y procedimientos específicos del puesto.	6. El personal administrativo de esta entidad aplica conocimientos y habilidades de manera efectiva en su trabajo	1	1	1	1	
	2.3. Habilidad para utilizar	7. El personal administrativo de esta entidad es capaz de resolver problemas técnicos que se presentan en su área	1	1	1	1	

	herramientas y equipos técnicos.						
	2.4. Capacidad para solucionar problemas técnicos.	8. El personal administrativo de esta entidad busca constantemente mejorar sus habilidades técnicas a través de capacitación	1	1	1	1	
III. Calidad de trabajo	3.1. Precisión y exactitud en la ejecución del trabajo.	9. El personal administrativo de esta entidad realiza el trabajo con precisión y exactitud, minimizando errores	1	1	1	1	
	3.2. Atención al detalle y cumplimiento de estándares de calidad.	10. El personal administrativo entrega productos y servicios que cumplen con los estándares de calidad	1	1	1	1	
	3.3. Cumplimiento de plazos y objetivos.	11. El personal administrativo es eficiente en la utilización de los recursos disponibles para su trabajo	1	1	1	1	
	3.4. Minimización de errores y fallos.	12. El personal administrativo de esta entidad busca constantemente mejorar la calidad de su trabajo	1	1	1	1	
IV. Cantidad de trabajo	4.1. Volumen de trabajo realizado en un tiempo determinado.	13. El personal administrativo de esta entidad completa su trabajo de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos	1	1	1	1	
	4.2. Tasa de producción y eficiencia.	14. El personal administrativo es capaz de manejar un volumen de trabajo adecuado a su puesto	1	1	1	1	
	4.3. Capacidad para gestionar la carga de trabajo.	15. El personal administrativo organiza su trabajo de manera eficiente para maximizar su productividad.	1	1	1	1	
	4.4. Capacidad para cumplir con las metas y objetivos establecidos.	16. El personal administrativo de esta entidad es capaz de adaptarse a las fluctuaciones de las cargas de trabajo	1	1	1	1	

V. Inicativa	5.1. Proactividad y disposición a asumir responsabilidades.	17. El personal administrativo está dispuesto a asumir nuevas responsabilidades y desafíos	✓	✓	✓	✓	
	5.2. Capacidad para identificar problemas y proponer soluciones.	18. El personal administrativo propone ideas y soluciones para mejorar los procesos en mi área	✓	✓	✓	✓	
	5.3. Creatividad e innovación en el trabajo.	19. El personal administrativo toma la iniciativa para resolver problemas sin necesidad de supervisión constante	✓	✓	✓	✓	
	5.4. Toma de decisiones y capacidad de actuar de forma autónoma.	20. El personal administrativo busca constantemente oportunidades para contribuir al éxito de la UGEL.	✓	✓	✓	✓	
VI. Trabajo en equipo	6.1. Colaboración efectiva con otros miembros del equipo.	21. El personal administrativo de esta entidad colabora eficazmente con los compañeros para alcanzar objetivos comunes.	✓	✓	✓	✓	
	6.2. Comunicación abierta y transparente.	22. El personal administrativo de esta entidad comparte información y conocimientos con los compañeros de trabajo	✓	✓	✓	✓	
	6.3. Respeto por las opiniones y perspectivas de los demás.	23. El personal administrativo de esta entidad está dispuesto ayudar a sus compañeros cuando lo necesitan	✓	✓	✓	✓	
	6.4. Apoyo mutuo y capacidad para trabajar de forma conjunta.	24. El personal administrativo de esta entidad promueve un ambiente de trabajo positivo y colaborativo	✓	✓	✓	✓	
VII. Comunicación	7.1. Claridad y efectividad en la comunicación verbal y escrita.	25. El personal administrativo comunica información de manera clara, concisa y efectiva	✓	✓	✓	✓	
	7.2. Habilidad para escuchar y comprender a los demás.	26. El personal administrativo es un buen oyente y presta atención a las necesidades de los demás.	✓	✓	✓	✓	

	7.3. Capacidad para transmitir información de manera precisa y concisa.	27. El personal administrativo utiliza los canales de comunicación apropiados para cada situación	↑	↑	↑	↑	
	7.4. Comunicación efectiva con diferentes públicos.	28. El personal administrativo es capaz de expresar mis ideas y opiniones de manera respetuosa y constructiva .	↑	↑	↑	↑	
VIII: Disciplina	8.1. Cumplimiento de normas y procedimientos.	29. El personal administrativo de esta entidad cumple con las normas y políticas de la UGEL.	↑	↑	↑	↑	
	8.2. Puntualidad y asistencia al trabajo.	30. El personal administrativo de esta entidad es puntual en el trabajo y cumple con los compromisos adquiridos	↑	↑	↑	↑	
	8.3. Responsabilidad y compromiso con las tareas.	31. El personal administrativo de esta entidad es responsable con las tareas que le son asignadas	↑	↑	↑	↑	
	8.4 Conducta ética y profesional.	32. El personal administrativo de esta entidad mantiene una actitud profesional y ético en su trabajo	↑	↑	↑	↑	

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Escala valorativa "Compromiso Organizacional"

4	3	4	2	3	4	4	5	1	1	1	2	1	1	1	4	1	3	5	3	4	2	3	3	4	4	3	1	4	4	4	4	
1	2	1	1	1	4	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	4	1
3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	3	5	1	2	
5	4	3	2	3	2	4	1	2	3	4	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	4	1	3	5	3	4	
3	1	2	2	2	3	1	2	4	3	1	2	2	2	2	2	3	5	1	2	2	2	2	2	3	5	1	2	2	2	2	3	
4	4	5	2	1	3	3	4	2	2	3	4	4	3	2	2	3	5	3	4	4	3	2	2	3	5	3	4	4	4	3	3	
3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	5	2	
1	3	2	2	2	3	3	3	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	1	1	3	
3	3	5	2	3	2	5	2	4	1	5	2	2	3	3	2	3	4	5	2	2	3	3	2	3	4	5	2	3	4	4	3	
2	2	2	4	1	4	1	3	4	2	1	3	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	1	3	4	5	2	1	
4	3	4	2	3	4	4	3	2	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	5	1	4	

Interpretación.

SUMA DE VAR	33.73
VAR SUMA DE ÍTEM	384.45
N° ÍTEMS	32
COEFICIENTE ALFA	0.94

Escala valorativa "Desempeño Laboral"

3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	5	3	
2	3	3	3	1	5	2	3	2	3	4	5	2	5	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	1	2	1	2	
3	1	4	3	1	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	
3	5	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	3	4	1	1	1	2	1	1	1	4	1	4	1	
2	4	2	2	2	3	5	2	2	2	3	5	1	2	2	2	2	3	5	2	1	2	2	2	2	2	3	5	1	2	1	2	
3	4	3	2	2	3	5	3	2	2	3	5	3	4	3	2	2	3	5	4	3	4	4	3	2	2	3	5	3	4	3	4	
4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
5	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	5	2	3	3	2	3	4	2	5	2	2	3	3	2	3	4	5	2	5	2	
3	4	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	1	3	2	2	1	3	1	3	3	1	3	2	2	1	1	3	1	3	
2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	

Interpretación.

SUMA DE VAR	11.7
VAR SUMA DE ÍTEMS	219.2
N° ÍTEMS	32
COEFICIENTE ALFA	0.977

Anexo 5. Consentimiento Informado

Título de la investigación: “Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024”.

Investigador: Villanueva Mercedes, John Michel

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación del Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa.

Respecto al impacto de la investigación. Permitirá demostrar como el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño laboral contribuyendo en garantizar una mejor eficiente y eficaz labor del personal administrativo.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará una encuesta y entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal administrativo de una UGEL de Ancash, 2024”. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de

responderlas o no.

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

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

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Villanueva Mercedes, John Michel, email: vjohnm@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia.

Consentimiento:

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 7. Análisis complementarios

Distribución de la población de estudio

Administración	Hombres	Mujeres	Total
Equipo Personal	5	4	9
Equipo Remuneraciones	4	5	9
Oficina 30%		2	2
Equipo Tesorería	2	1	3
Oficina constancia	3	2	5
Equipo Contabilidad	2	2	4
Equipo de Escalafón	4	4	8
TOTAL	20	20	40

Fuente: Base de Datos de la Ugel- Santa

Anexo 8. Solicitud de autorización para realizar la investigación en una Institución

Autorización de uso de información de la entidad

Yo, Aquiles Soria Palma, identificado con DNI N° 32783406, en mi calidad de representante legal de la Unidad de Gestión Educativa Local- SANTA con cargo de Director del Sistema Administrativo 1 con R.U.C N° 20198130967, ubicada en la ciudad de Nuevo Chimbote.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor John Michel Villanueva Mercedes, identificado con DNI N° 42543201 estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, para que utilice la siguiente información de la entidad:

.....
.....
.....

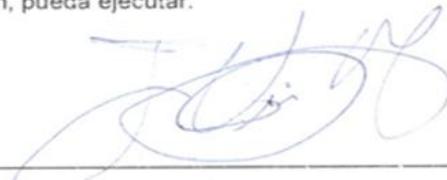
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de investigación para optar el grado Maestro en Gestión Pública.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la entidad, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la entidad en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la entidad; o
(x) Mencionar el nombre de la entidad.


Abog. Aquiles Soria Palma
Firma Manuscrita del Representante Legal
DNI: 32783406

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la entidad, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante
DNI: 42543201

⁶ Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

Anexo 09. Otras evidencias

Matriz de puntuaciones y niveles del compromiso organizacional y desempeño laboral.

ID	Compromiso organizacional								Desempeño laboral																	
	DIM 1		DIM 2		DIM 3		TOTAL		DIM 1		DIM 2		DIM 3		DIM 4		DIM 5		DIM 6		DIM 7		DIM 8		TOTAL	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	49	A	37	A	40	A	126	A	16	B	15	R	15	R	14	R	14	R	16	B	15	R	17	B	122	B
2	47	A	37	A	42	A	126	A	17	B	15	R	14	R	18	B	18	B	17	B	18	B	13	R	130	B
3	45	A	33	A	44	A	122	A	14	R	15	R	16	B	16	B	14	R	15	R	15	R	16	B	121	B
4	52	A	39	A	47	A	138	A	16	B	16	B	17	B	17	B	17	B	16	B	16	B	16	B	131	B
5	54	A	43	A	41	A	138	A	16	B	16	B	17	B	17	B	16	B	17	B	16	B	17	B	132	B
6	48	A	35	A	45	A	128	A	16	B	16	B	16	B	16	B	16	B	16	B	16	B	19	B	131	B
7	50	A	40	A	41	A	131	A	16	B	16	B	17	B	16	B	16	B	14	R	16	B	18	B	129	B
8	42	M	32	A	34	A	108	M	15	R	15	R	16	B	13	R	15	R	14	R	15	R	16	B	119	B
9	46	A	36	A	40	A	122	A	16	B	17	B	16	B	16	B	17	B	14	R	16	B	17	B	129	B
10	49	A	35	A	43	A	127	A	16	B	17	B	15	R	15	R	15	R	16	B	15	R	16	B	125	B
11	52	A	35	A	40	A	127	A	15	R	17	B	15	R	15	R	16	B	13	R	14	R	16	B	121	B
12	45	A	42	A	40	A	127	A	15	R	18	B	15	R	14	R	19	B	16	B	17	B	17	B	131	B
13	42	M	39	A	37	A	118	M	14	R	16	B	14	R	15	R	15	R	14	R	16	B	20	B	124	B
14	40	M	29	A	30	A	99	M	11	R	10	M	14	R	11	R	15	R	12	R	13	R	15	R	101	R
15	45	A	33	A	30	A	108	M	14	R	15	R	13	R	11	R	16	B	15	R	16	B	15	R	115	R
16	50	A	38	A	41	A	129	A	13	R	15	R	17	B	18	B	17	B	17	B	15	R	17	B	129	B
17	50	A	37	A	43	A	130	A	15	R	18	B	16	B	14	R	16	B	12	R	17	B	18	B	126	B
18	40	M	41	A	43	A	124	A	15	R	16	B	16	B	18	B	17	B	14	R	16	B	16	B	128	B
19	35	M	33	A	33	A	101	M	16	B	14	R	14	R	14	R	15	R	15	R	13	R	13	R	114	R
20	41	M	32	A	36	A	109	M	11	R	11	R	13	R	11	R	13	R	10	M	13	R	12	R	94	R
21	49	A	37	A	40	A	126	A	16	B	15	R	15	R	14	R	14	R	16	B	15	R	17	B	122	B
22	47	A	37	A	42	A	126	A	17	B	15	R	14	R	18	B	18	B	17	B	18	B	13	R	130	B
23	45	A	33	A	44	A	122	A	14	R	15	R	16	B	16	B	14	R	15	R	15	R	16	B	121	B
24	52	A	39	A	47	A	138	A	16	B	16	B	17	B	17	B	17	B	16	B	16	B	16	B	131	B
25	54	A	43	A	41	A	138	A	16	B	16	B	17	B	17	B	16	B	17	B	16	B	17	B	132	B
26	48	A	35	A	45	A	128	A	16	B	16	B	16	B	16	B	16	B	16	B	16	B	19	B	131	B
27	50	A	40	A	41	A	131	A	16	B	16	B	17	B	16	B	16	B	14	R	16	B	18	B	129	B
28	42	M	32	A	34	A	108	M	15	R	15	R	16	B	13	R	15	R	14	R	15	R	16	B	119	B
29	46	A	36	A	40	A	122	A	16	B	17	B	16	B	16	B	17	B	14	R	16	B	17	B	129	B
30	49	A	35	A	43	A	127	A	16	B	17	B	15	R	15	R	15	R	16	B	15	R	16	B	125	B
31	52	A	35	A	40	A	127	A	15	R	17	B	15	R	15	R	16	B	13	R	14	R	16	B	121	B
32	45	A	42	A	40	A	127	A	15	R	18	B	15	R	14	R	19	B	16	B	17	B	17	B	131	B
33	42	M	39	A	37	A	118	M	14	R	16	B	14	R	15	R	15	R	14	R	16	B	20	B	124	B
34	40	M	29	A	30	A	99	M	11	R	10	M	14	R	11	R	15	R	12	R	13	R	15	R	101	R
35	45	A	33	A	30	A	108	M	14	R	15	R	13	R	11	R	16	B	15	R	16	B	15	R	115	R
36	50	A	38	A	41	A	129	A	13	R	15	R	17	B	18	B	17	B	17	B	15	R	17	B	129	B
37	50	A	37	A	43	A	130	A	15	R	18	B	16	B	14	R	16	B	12	R	17	B	18	B	126	B

38	40	M	41	A	43	A	124	A	15	R	16	B	16	B	18	B	17	B	14	R	16	B	16	B	128	B
39	35	M	33	A	33	A	101	M	16	B	14	R	14	R	14	R	15	R	15	R	13	R	13	R	114	R
40	41	M	32	A	36	A	109	M	11	R	11	R	13	R	11	R	13	R	10	M	13	R	12	R	94	R

Fuente. Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Baremos

El análisis de la variable de estudio fue realizado teniendo en cuenta los niveles y rangos de puntuaciones detallados a continuación.

Dimensiones		Niveles		
		Bajo	Medio	Alto
Dim1	Compromiso afectivo	12-28	29-44	45-60
Dim2	Compromiso continuo	10-14	15-27	28-50
Dim3	Compromiso normativo	10-14	15-27	28-50
Total	Compromiso organizacional	32-76	77-118	119-160

El análisis de la variable asociada fue realizado teniendo en cuenta los niveles y rangos de puntuaciones detallados a continuación.

Dimensiones		Niveles		
		Malo	Regular	Bueno
Dim1	Conocimiento del puesto	4-10	11-15	16-20
Dim2	Habilidad técnica	4-10	11-15	16-20
Dim3	Calidad de trabajo	4-10	11-15	16-20
Dim4	Cantidad de trabajo	4-10	11-15	16-20
Dim5	Iniciativa	4-10	11-15	16-20
Dim6	Trabajo en equipo	4-10	11-15	16-20
Dim7	Comunicación	4-10	11-15	16-20
Dim8	Disciplina	4-10	11-15	16-20
Total	Desempeño laboral	32-76	77-118	119-160