



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y su relación con el compromiso
organizacional en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Ramírez Arévalo, Cristian Daniel (ORCID: 0000-0001-9215-2172)

Ramírez Gonzales, Claudia Lorena (ORCID: 0000-0003-1442-8473)

ASESOR:

Mtro. Díaz Saavedra, Robin Alexander (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A nuestros padres por habernos forjados como personas que somos actualmente, muchos de nuestros logros se les debemos a ellos y entre los que se les incluye esto. Nos formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, nos motivaron constantemente para alcanzar nuestros anhelos. A Dios todo poderoso, por darnos las fuerzas en estos momentos, por acompañarnos en nuestros aciertos, alegrías y tristezas que caracterizaron el transitar por este camino que hoy vemos realizado, y de regalarnos una familia maravillosa.

Cristian y Claudia

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo, por brindarnos oportunidades como esta de poder ejercer una carrera sin interrumpir nuestras labores, a nuestros docentes quienes nos brindaron las enseñanzas necesarias y a nuestro docente de investigación Robín Díaz.

Los autores

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. MÉTODO	34
3.1. Diseño de investigación	34
3.2. Variables, operacionalización.....	34
3.3. Población y muestra.....	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5. Procedimientos.....	40
3.6. Métodos de análisis de datos.....	40
3.7. Aspectos éticos	40
IV. RESULTADOS	41
Hipótesis general	50
V. DISCUSIÓN.....	54
VI. CONCLUSIÓN.....	56
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS.....	59
Anexos	65
Anexo 1: Instrumento de operacionalización de variables.....	66

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	67
Anexo 3: Validación de instrumento de investigación científica	72

Índice de tablas

Tabla 1. Información sociodemográfica	41
Tabla 2. Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach	45
Tabla 3. Análisis de la variable gestión administrativa.....	46
Tabla 4. Análisis de la variable compromiso organizacional	48
Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogorov-Sminov de una muestra.....	49
Tabla 6. Análisis de correlación de las estrategias de gestión administrativa con el compromiso organizacional en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020.	50
Tabla 7. Análisis de correlación entre gestión de administrativa con compromiso afectivo de la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020	51
Tabla 8. Análisis de correlación entre la gestión administrativa con el compromiso de continuidad en la Coopac San Martín de Porres Trapoto, 2020.....	52
Tabla 9. Analisis de correlación entre la gestión administrativa con el compromiso normativo de la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020	53

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020. La investigación es de tipo básico con un alcance descriptivo, porque describirá la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en la Coopac San Martín de Porres. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables. La población y muestra fue el total de 85 colaboradores, compuesta por el personal de la institución. Para recolectar los datos necesarios para la presente investigación se aplicó cuestionarios para cada una de las variables, siendo la primera variable gestión administrativa conformada por 25 ítems, lo cual estuvo agrupada por cuatro dimensiones, la segunda variable compromiso organizacional conformada por 21 ítems, los cuales estuvo agrupada por tres dimensiones, se comprobó su fiabilidad a través del Alpha de Cronbach, (0.8) lo cual demuestra que la confiabilidad es aceptable. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,997 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la Gestión Administrativa se relacionan con un (nivel alto) con compromiso organizacional en la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020. Indicando que a mejor aplicación de la gestión administrativa en la empresa mayor será el nivel de comportamiento organizacional.

Palabras claves: Administración, compromiso, colaborador.

Abstract

The present research study had the general objective of determining the relationship between administrative management and organizational commitment at the Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020. The research is of a basic type with a descriptive scope, because it describes the relationship between administrative management and the organizational commitment at the Coopac San Martín de Porres. The research design was non-experimental in cross-section because it was carried out without manipulating the variables. The population and sample was the total of 85 collaborators, made up of the staff of the institution. To collect the necessary data for this investigation, questionnaires will be applied for each of the variables, the first administrative management being a variable made up of 25 items, which was grouped by four dimensions, the second variable was organizational commitment made up of 21 items, which It was grouped by three dimensions, verified its limitations through Cronbach's Alpha, (0.8), which shows the reliability is acceptable. Spearman's Rho statistical analysis produces the coefficient of 0.997 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$), therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, so, Administrative Management are related to a (high level) with organizational commitment at the Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020. Indicating that a better application of administrative management in the company will be higher the level of organizational behavior.

Keywords: Administration, commitment, collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las diversas sociedades se van transformando a raíz de constantes cambios en muchos paradigmas reinantes en el contexto científico, social, religioso, cultural en general. Las empresas privadas no son ajenas a dichos cambios, es así que desarrollan mecanismos para atender las diversas necesidades de sus colaboradores, de tal forma en general se sientan identificados con el avance de la humanidad, con mejores servicios de calidad que redunden en mayores beneficios para los ciudadanos. En ese sentido, las empresas deben encontrarse en buenas condiciones laborales, donde los trabajadores deben sentirse satisfechos de su labor y por ende comprometidos con su institución. Se debe tener en cuenta que dependerá mucho la capacidad del manejo para el éxito de las organizaciones, una no adecuada gestión administrativa es perjudicial para todos los colaboradores.

A nivel nacional, el ámbito de la economía hoy en día, con el progreso de la tecnología y las variaciones culturales, hacen que la búsqueda de factores potenciales competitivos sea en la actualidad más compleja en cuanto a lidiar con el factor humano se trata, esto quiere decir, que existe una relación favorable entre el factor humano y el cumplimiento de los objetivos trazados de manera eficiente, todo ello se debe a que las empresas realizan adecuados planos, no obstante los problemas surgen en el personal, debido a que estos no se sienten comprometidos con la organización, haciendo ver que al gestión administrativa desarrolladas por las empresas como deficientes, por el falta de maNjeo y control del personal. Por otro lado, el factor humano juega un papel importante dentro del equipo de trabajo, gracias a sus habilidades que demuestran en su centro de trabajo y la eficiencia que demuestran hacen que las organizaciones cumplan los objetivos, todo esto se consigue gracias al trabajo en equipo y el valor que se les dio a cada uno por su dedicación, compromiso y responsabilidad. (Diario gestión, 2019)

A nivel local, en la Coopac San Martín de Porres, es donde se evidencian quejas por una no adecuada prestación de los servicios a los socios, ya que no son atendidos como ellos esperarían, debido a un nivel débil de identificarse con la

empresa, evidenciado deficiente compromiso afectivo, debido a problemas familiares, la falta de lealtad a la empresa, la gran mayoría siente que no es solidario y en su gran mayoría se encuentra insatisfecho, en cuanto al compromiso de continuidad se evidencia que entre el personal no existe compañerismo, existe interés personales, no miden las consecuencias posteriores de sus acciones o actividades que desarrollan, no miden el costo beneficio que puede afectar a la institución sus malas decisiones, en cuanto al compromiso normativo estos no se sienten leales y no tienen sentimiento de culpa por sus malas acciones, no existe reciprocidad.

La presente investigación plantea como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020?, como problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con el compromiso afectivo en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020? ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con el compromiso de continuidad en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020? Y ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con el compromiso normativo en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020?

La investigación se justifica bajo los siguientes criterios: en lo concerniente a lo teórico se respaldada bajo los autores Marco, Loguzzo, & Fedi (2016), de la variable gestión administrativa y para la variable compromiso organizacional los autores Meyer & Allen (2005), en tanto a nivel práctico, se justifica en la manera práctica, porque busca conseguir mejoras en la gestión administrativa a través de estrategias eficaces que permitan la consecución de los objetivos, con personal comprometido con la institución; dentro del contexto metodológico se justifica en los aportes teóricos de Hernández; Fernández & Baptista (2014) autores que guiaran la investigación y por último en lo social, servirá como base para futuras investigaciones en empresas con similar problemática, así mismo aplicar metodologías nuevas en las empresas de la región en temas de personal.

Asimismo, se tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional en la Coopac San Martín de

Porres Tarapoto, 2020, como objetivos específicos describir la relación de la gestión administrativa con el compromiso afectivo en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020; describir la relación de la gestión administrativa con el compromiso de continuidad en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020 y describir la relación de la gestión administrativa con el compromiso normativo en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020. Teniendo las siguientes hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020; por otra parte, las hipótesis específicas son:

HE1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso afectivo en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020. HE2: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso de continuidad en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020 y HE3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso normativo en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio se avala a nivel internacional, según el autor Beltrán, A. (2015). Nos menciona con claridad sobre su trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la policía nacional del Ecuador*. (Tesis de pregrado). El objetivo de la investigación se trató de cómo influye la gestión administrativa en la obtención del compromiso laboral del talento humano policial, tipo aplicada, alcance descriptivo, diseño no experimental, población de 4500 efectivos, muestra de 400 efectivos, muestreo probabilístico, técnica encuesta, instrumento la entrevista, los principales fueron que la gestión administrativa tiene un efecto muy preciso e inteligente y directo con el recurso humano que labora en la Policía en dicho lugar, en dicha se ejecutan tareas operantes, conociendo que dicha gestión, tiene un concepto que todos los miembros laboren de una manera obligatoria y no se sienten identificados para realizarlo, concluyo que la gestión administrativa influye directamente en la percepción del talento humano policial en territorio, en donde se realizan las actividades operativas, identificando que la falta de una correcta administración hace que las personas realicen su trabajo con carácter de obligación y no por vocación, dicha influencia se debe a que el rho de Spearman fue de 0.291 con un p valor de 0.000.

Del mismo modo, Araque, D.; Sánchez, J & Uribe, A. (2017). El trabajo de investigación titulado: *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico Colombianos*. (Artículo). el objetivo de la investigación se trató de determinar la relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico Colombianos, tipo aplicada, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de 100 empleados, muestreo no probabilístico, técnica encuesta, instrumento cuestionario, los resultados principales fueron que existe una relación positiva moderada entre el marketing interno y el compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico. Lo anterior no solo es útil como base para futuras investigaciones, sino que además es de sustento para áreas de la gestión del talento humano o afines donde, a pesar de sus múltiples esfuerzos, ha sido difícil introducir las prácticas

de marketing interno. Concluyó que: El marketing de una empresa y la identificación empresarial, con significancia en el nivel 0.01, la cual da a conocer que si existe una correlación positiva media con un nivel de 0.45 con Pearson, su rango es de -1 a 1 de acuerdo a su orden. Al manifestar que hay relación positiva media entre el marketing de una empresa con la identificación empresarial en Centros de Programación Tecnológico, se asienta un antecedente teórico en el ambiente colombiano, siendo el primer estudio que hace un seguimiento con la misma meta en el dicho país.

Por otra parte, Calderón, J.; Pando, M. & Pedroza, (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en Trabajadores Mexicanos*. (Artículo). El objetivo de la investigación se trató de determinar la relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en Trabajadores Mexicanos, tipo básica, alcance descriptivo, diseño no experimental, población y muestra fue 169 trabajadores, muestreo no probabilístico, técnica encuesta, instrumento cuestionario, los principales resultados fueron que se evidenció que las organizaciones que desarrollan condiciones laborales recompensantes y con expectativas en el empleo facilitan la integración e interacción entre compañeros. Concluyó que: La correlación entre ambas variables realizadas es significativa con un nivel de 0.01. También se halló que el dato entrenamiento tiene relación significativa con la identificación afectiva(,436), y con el normativo (,236); b) el dato perspectiva de futuro resulto relación significativa con la identificación afectiva (,488), el normativo (,334), e identificación de continuidad (,161); c) el entendimiento de la labor y la empresa, resulto relación significativa con la identificación afectiva (,436) y con el normativo (,236); finalmente, d) el apoyo de los miembros también se halló relación con el elemento afectivo (,403) y con el normativo (,247) y de la identificación de los colaboradores.

A nivel nacional, el estudio está respaldado por Mamani, M. (2018). En su estudio realizado: *Gestión administrativa y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018*. (Tesis de posgrado de maestría). El objetivo de la investigación se trató de

Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018, tipo aplicada, alcance transeccional correlacional, diseño no experimental, la población estuvo compuesta de 254 trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, muestra estuvo conformada 66 trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, muestreo probabilístico, técnica la encuesta, instrumento cuestionario, los principales resultados fueron que la gestión administrativa tiene una gran influencia en la variable compromiso organizacional de los trabajadores administrativos, dado que las evidencias estadísticas expresan una significación asintótica bilateral de 0,000 menor a 0,01. Concluyó que: La gestión administrativa tuvo una correlación altamente demostrativa con dicha variable identificación organizacional, de manera que a medida que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto experimentan una mejor gestión administrativa, también se evidencia un mejor compromiso organizacional en los mismos, esto en razón de que existen estadísticas suficientes al tener un Pearson de 0,852 deduce que hay una relación positiva alta y también se obtuvo una significación asintótica bilateral ($p=0,000$ menor a 0,01) que significa que ambas variables tiene una correlación altamente demostrativa.

De la misma forma, Yrribarren, M. (2017). En su trabajo de investigación titulado. *Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016*. (Tesis de pregrado). El objetivo de la investigación se trató de determinar cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016, tipo básica, alcance transversal correlacional, diseño experimental, población estuvo conformada por 168 docentes, muestra estuvo conformada por 117 docentes, muestreo probabilístico, técnica encuesta, instrumento cuestionario, los principales resultados fueron que sí existe relación directa entre ambas variables en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; y se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $\rho=,647$, y un nivel de significancia igual a 0,000. Concluyó que: Existe correlación con una

significancia entre el comportamiento organizacional y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016; con un coeficiente de relación de Spearman $\rho = 789$, y un nivel de significancia igual a 0,000.

Asimismo Espinoza, L. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa y el compromiso organizacional según los docentes de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad San Martín de Porres-Lima 2016*. (Tesis de posgrado de maestría). El objetivo de la investigación se trató de determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y compromiso Organizacional según los docentes de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad San Martín de Porres - Lima 2016. Tipo básica, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de 130 docentes en la institución, muestreo no probabilístico, técnica encuesta, instrumento cuestionario, los principales resultados fueron que el 6.9% de los docentes presentan un nivel de malo en el compromiso organizacional, por otro lado, el 27.7% alcanzo un nivel regular del compromiso organizacional, asimismo el 65.4% se encuentra en un nivel de buen compromiso organizacional. Concluyó que: En función a los efectos reportan que el 7.7% de los profesores muestran un nivel de mala gestión administrativa, por otro lado, el 35.4% alcanzo un nivel regular de la gestión administrativa, asimismo el 56.9% se encuentra en un nivel de buena gestión administrativa en los docentes de la Facultad de Obstetricia y Enfermería.

De la misma forma, Cabanillas, S. (2018). En su trabajo de investigación titulado. *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo*. (Tesis de pregrado). El objetivo de la investigación se trató de explicar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo, tipo aplicada, alcance descriptivo correlacional, no experimental, población y muestra estuvo constituida por 100 colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo, muestreo no probabilístico, técnica evaluación psicológica, instrumento cuestionario, los resultados de la

investigación fueron que se comprobó una relación entre la satisfacción intrínseca y el compromiso organizacional y sus componentes en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. Concluyó que: existe una relación de $r = .43$ entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. Se encontró una correlación moderada existente entre la satisfacción con el ámbito físico y el compromiso organizacional y sus elementos en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

En tanto, Fernandez, S. (2018). En su trabajo de investigación titulado. *Los Tipos De Compromiso Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Empresa De Calzado Jaguar SAC, En La Ciudad De Trujillo, En El Año 2018.* (Tesis de pregrado). El objetivo de la investigación se trató de determinar cómo se relacionan los tipos de compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Calzado Jaguar SAC, en la ciudad de Trujillo, en el año 2018, tipo básica, alcance descriptivo-transversal- correlacional, diseño no experimental, población y muestra estuvo constituida por los 35 colaboradores de ambos géneros de la Empresa de calzado JAGUAR SAC, muestreo no probabilístico, técnica encuesta, instrumento cuestionario, los principales resultados fueron que la relación significativa entre el Compromiso afectivo y el desempeño laboral tienen un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,751 y nivel de significancia 0,000 lo que significó un nivel de relación positiva y moderada entre las variables. Concluyó que: Existe correlación altamente significativa entre las características de compromiso organizacional y el desempeño laboral pues se tuvo un coeficiente de relación Rho Spearman de 0,809, en tanto el nivel de significancia tuvo un valor de 0,000 lo que quiere decir un nivel de correlación positiva y alta.

De igual manera, Rojas, E. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *“Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública, Lima-2017”.* (Tesis de posgrado). El objetivo de la investigación se trató de establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de una

institución pública, Lima – 2017, tipo aplicada, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental, población y muestra estuvo constituida por 50 trabajadores, muestreo no probabilístico, técnica encuesta, instrumento cuestionario, los principales resultados fueron que existe una relación directa entre las variables gestión administrativa y compromiso afectivo de $r = 0,808$; es decir un buen nivel de gestión administrativa le corresponde un buen nivel de compromiso afectivo. Concluyó que: Existe una correlación continua entre las variables expuestas con un $r = 0,762$; por lo que un buen nivel de gestión administrativa garantiza un alto nivel de compromiso organizacional; por otro lado, si se obtiene un resultado negativo este influenciará en ambas variables.

Dentro del ámbito local, la presente investigación está garantizada por: Cordova, J. (2018). En su trabajo de investigación titulado. *“Gestión Administrativa Y Su Relación En La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Distribuidora Tulipan S.A.C, Ciudad De Tarapoto, Año 2017”*. (Tesis de pregrado). El objetivo de la investigación se trató de determinar la relación de gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipan S.A.C., tipo aplicada, alcance correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de 32 colaboradores, muestreo no probabilístico, técnica encuesta, instrumento cuestionario, los principales resultados fueron que la empresa no tiene eficiente planificación evidenciando una gestión administrativa a nivel regular, todo ello conlleva a que las actividades no puedan ser programadas y sobre todo controladas en cada proceso. Concluyó que: Existe correlación, esto deduce que el valor “r” logrado de 0.000 es $<$ a 0.05. Asimismo, el coeficiente de relación tiene un valor de 0.782 indicando así una correlación positiva enorme, por consiguiente, se admite la H_1 .

De la misma manera, Leon, L. (2018) En su estudio titulado. *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. (Tesis de pregrado). El objetivo de la investigación se trató de determinar el grado de relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, tipo aplicada, alcance

correlacional, diseño no experimental, población y muestra fue de 164 trabajadores, muestreo no probabilístico, técnica encuesta, instrumento cuestionario, los principales resultados fueron que El compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, es bajo, pues se percibió falencias en el componente afectivo (bajo 57%; medio 35%; alto 8%), del mismo modo se observó en el componente de continuidad (bajo 55%; medio 36%; alto 9%), por su parte el componente normativo tiene el mismo problema (bajo 56%; medio 36%; alto 7%), pues no se respetan, ni se cumplen las obligaciones. Concluyó que: Preexiste una correlación significativa entre las variables expuestas; corroborada con la correlación Rho de Spearman de 0,793 puesto que, al mantener un bajo nivel de compromiso organizacional por parte de los colaboradores de dicha organización, su productividad o también llamada rendimiento laboral es bajo.

La presente investigación es avalada en cuanto a la variable **gestión administrativa** por Marco, Loguzzo, & Fedi (2016) quienes lo definen como el proceso aplicado para moldear y conservar el entorno laboral, en donde el individuo o los grupos de individuos trabajan de manera conjunta para lograr los objetivos planteados por la organización. (p.39). En tanto los autores Sánchez; Parra & Naranjo (2014), señalan que las funciones esenciales de un gestor son; proyectar, organizar, direccionar y verificar; estas varían a razón de cada escritor o autor. Esta correlación entre las, es nombrado como un procedimiento administrativo, el único fin es alcanzar la eficacia y eficiencia de la organización, mediante el cumplimiento de metas establecidas, donde cada función es importante y repercute en los demás, y ayude a desarrollar la siguiente, y teniendo una mejora continua y retroalimentación, la cual será como un sistema complejo y flexible. (p. 4).

Para Varas (2017) en su mayoría la gestión administrativa también se ve relacionada en América Latina, muchos de ellos son propias en sus corrientes y han implementado en el sector público. Además, es necesariamente enfocado en el desempeño administrativo. (p. 4).

Del mismo modo Bozkurt; Islamoglu & Oz (2013), mencionan que en la gestión administrativa existen dificultades esto puede llegar a pasar en varias circunstancias y es a través de las experiencias que surge las cuestiones importantes en el desarrollo de las normas y mediante las participaciones que se dan de manera optimista para una organización. (p. 17)

Por su parte, Dessler & Varela (2011) indican que tal concepto, hace referencia a aquellas prácticas y normas para llevar a cabo los asuntos interpersonales de la función de gerencia; en conclusión, esto conlleva a inscribir, delegar, valorar, gratificar, y darles un ambiente cómodo y seguro, siempre con códigos de ética y un trato justo para los colaboradores de la empresa. (p. 2); por otra parte, Blanco & Castro (2011), mencionan que se cree como un conocimiento hacia la labor que se ejecuta el de socializar, y esto a su vez es el intermediario por el cual los colaboradores estudian los valores, reglas, y estándares de conducta dentro la empresa. (p. 219)

Asimismo Abrego; Sánchez & Medina (2017), la combinación del medio ambiente y los materiales que uno puede tener a cargo en una oficina ante una maquina muchas veces el procesar información también nos cansa y ayuda a poder manejar de manera consecuente las funciones de la administración y es gracias al aporte que uno se puede llegar a manejar de manera adecuada estas funciones. (p. 323)

Para Marco, Loguzzo, & Fedi (2016) las actividades de orientación se ven malintencionadas por fuertes dominantes moralistas, esto adopta decisiones que un miembro tiene sobres algunos individuos a su cargo y la organización que representa su totalidad. A su vez, toda cabeza organizacional debe ser consciente que cualquier decisión que se tomen repercutirá en la organización. En lo concerniente a ética y moral se pretende ver en qué reglas y valores pueden direccionar la tarea en algunas características de empresas. (p. 52)

Desde otra perspectiva, se considera como parte de la administración de las organizaciones a los siguientes aspectos: *La estructura organizacional*: es todo

un conjunto de factores y elementos que integran a todo el sistema organizacional. *Las tareas*: son aquellas actividades que realiza cada integrante de la organización, con el fin de cumplir lo indicado de su trabajo. *Las personas*: es el cuerpo de la organización para todo su funcionamiento, ya que una organización es todo el conjunto de personas. Aquellos recursos que se ven involucrados, como los medios para el cumplimiento de prólogo de gestión en las empresas. *La tecnología*: es el conjunto de herramientas que nos da la facilidad para realizar distintas actividades, con un soporte tecnológico que se realiza en la organización. Además, la *transformación digital* es cada día más avanzada y se debe estar a la vanguardia y el ambiente: es todo el entorno de la organización, lo cual se establecen relaciones interpersonales entre las mismas. (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016, p. 39)

Cordova (2012), menciona que, de acuerdo a investigaciones realizadas y avanzadas, ya sea en lo concerniente a lo tecnológico, social, cultural y económico han ocasionado la preexistencia de un buen número de organizaciones que compensan las insuficiencias de capitales y valores: Estas son algunas razones para segmentar las organizaciones: actividad del negocio; inicio del capital; extensión de la organización; razonamiento económico y la naturaleza legal. (p. 13)

La gestión administrativa es importante según Marco, Loguzzo, & Fedi (2016), porque es un sistema propio que radica en planear, organizar, ejecutar y controlar los capitales. De ahí que es relevante que cumplir con los objetivos estratégicos, haciendo concordancia con cada uno de los trabajadores de la empresa (p. 40). Para Cano (2017) una empresa ante la sociedad tiene que tener una base que ayude a sus factores fundamentales; los individuos, las actividades y la administración. Por consecuencia, el procedimiento administrativo busca integrar todos los factores; planear acciones a tomar, organizar los bienes, completando capitales, ejecutar actividades, ordenar y controlar los resultados, y así generando estrategias de cómo comunicar y dar a conocer sus ideas. (p. 24) y desde su perspectiva el autor Mendoza (2017) atañe que la gestión administrativa tiene una representación general, es decir posee una acción orientadas al logro de las metas, siguiendo con los factores clásicos del plan en

el procedimiento administrativo; planeación, organización, dirigir y controlar. Dicha gestión, la innovación tiene un rol muy importante, la cual genera una mejora continua en el modelo del negocio, en cambio resulta un muy atractivo ejecutar cambios en la empresa, innovaciones nuevas o tecnológicas, esto conlleva a ser más eficientes y alcanzar una mejor posición en el mercado o crear nuevos mercados donde no existe competidores. (p. 952)

Los objetivos que persigue esta variable son: optimizar la producción y competencia, ayudando la comodidad de la empresa en un horizonte extenso; facilitar bienes de buena calidad y extender los negocios; ejecutar el compromiso en el bien de la sociedad; estar de acuerdo con los beneficios de los socios; establecer las insuficiencias internas de investigación, esto ayudara a la satisfacción de la empresa; corregir el canal de la organización y así mejorar el nivel de comunicación; operar eficiente los bienes de la organización, esto ayudara a mejorar las inversiones consecutivas; capacitar a los colaboradores de la empresa en manejo de los recursos de información; apoyar a actualizar las tareas organizativas y sus procedimientos dependientes; avalar que el producto sea de calidad y ayudar su difusión y por último establecer las falencias de investigación externa de la empresa y compensar. (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016, p. 42)

De la misma manera ese trio de autores mencionan las particularidades de la gestión administrativa son consecutivas en primer lugar es descentralizada, puesto que se ejecuta en cada demanda de la gestión y enuncia los trabajos, de acuerdo a las leyes, respetando la autonomía de cada ámbito jurisdiccional; asimismo es simplificada y flexible, puesto que ayuda la claridad de los procedimientos de la labor y eso se adapte a diferentes falencias de enseñanza y socializarse con los estudiantes y es participativa y creativa, porque la población interfiere de manera organizada, liberal y creadora, en la programación, ordenación, alcance y valoración. (p. 43). De la misma forma señalan que las principales ventajas están vinculadas a la claridad en los logros; la mejora de lo planificado; los modelos específicos para la inspección; la ampliación de la estimulación; la valoración más justa y el aumento de la

honestidad. En tanto sus desventajas radican en la sujeción sobre los empleados; en la conformidad por las metas disconformes; en la abundancia de expediente; en la importancia a resultados muy fáciles y no dar prioridad a lo más importante y en el alcance estricto de metas que se podría eliminar. (p. 45)

Es posible comprender un procedimiento más complicado como la dirección si se segmenta en elementos y se identifican las correlaciones elementales entre cada una de estas. Este ejemplo de representaciones, llamadas prototipo fue usado por alumnos y practicantes de administración desde hace muchos años. Asimismo, Stoner; Freeman & Gilbert (1996), señalan que el proceso administrativo está conformado por:

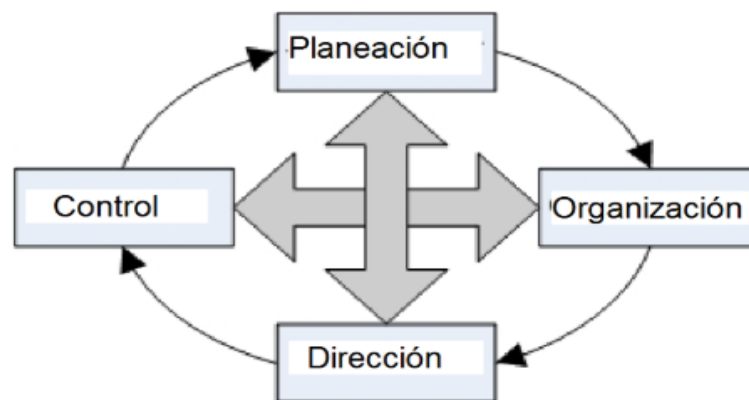


Figura 1. La naturaleza interactiva del proceso administrativo

Fuente: Administración; (Stoner; Freeman & Gilbert (1996, p. 13)

Para Marco, Loguzzo, & Fedi (2016), existen 3 modelos de destrezas necesarias en las actividades de las empresas: 1. Capacidades conceptuales y de decisión: Capacidad para observar los escenarios que se observan, es decir, lograr formar la relación de causa y consecuencia de las debilidades y crear un plan de solución empujando técnicas formales de estudios de análisis y proceso de información. 2. Capacidades técnicas: Son los conocimientos básicos para la ejecución de las actividades requeridas en un área determinada, es decir manejar una máquina, tener conocimiento del uso de un software, saber cómo ejecutar un presupuesto. 3. Capacidades interpersonales y humanas: Con el propósito de que los individuos puedan hacer un trabajo bien en equipos

pluridisciplinarios, para involucrarse con otras personas, para dialogar tareas en grupo, para comunicar, tomar el liderazgo, motivar y direccionar la conducta de sus miembros (p. 48)

Los medios comúnmente utilizados conforme a Valencia (2017) son: a) Bienes: Son los recursos palpables que tiene la organización para ofertar sus servicios, tal como: Infraestructuras: inmuebles, máquina, aparatos, agencias, propiedades, materiales, etc. (empresa). b) Materia prima: elementos complementarios que conforman parte del producto finalizado. c) Tecnología: Son todos que aquellos medios complementarios que permiten crear enlace con los demás procesos. Estos son: Métodos de fabricación, de negocios, de capitales, funcionarios, etc. y Técnicas, logos y marcas. etc. d) Recursos Humanos: Este capital es lo más importante para todo tipo de conjunto social; es decir está en sus manos la administración y marcha de los recursos. El talento humano tiene algunas particularidades: suceso de progreso; creación, destrezas, opiniones, ilusión; emociones; prácticas, actitudes, etc. e) Recursos Financieros: Son los capitales bancarios propios y extraños que tiene la organización, son muy importantes para su debido buen funcionamiento y ejecución, estos son: Capitales económicos propios, es el dinero en efectivos y el aporte de la junta de socios y las utilidades y Capitales económicos ajenos; son todos aquellos que adeuda la empresa, créditos, prestamos con acreedores y emisión de bonos. (p. 27-28)

Por otro lado, los mecanismos de coordinación y control permiten crear nuevas herramientas de coordinación y control, para un buen trabajo en equipo. Por lo que se puede distinguir los siguientes mecanismos: el primero, la adaptación mutua: Esto se da mayormente en la coordinación o diálogo informal directo entre los subordinados que conforman el mismo departamento en la empresa. Además de tener una relación estrechamente confiable. El segundo, la supervisión directa: Se da cuando existe una persona encargada para el control o supervisión de las actividades de otros. Esta responsabilidad debe ir acompañada de la autoridad capaz de dar instrucciones y controlar las tareas. Y el tercero, la normalización: Se basa en la aplicación de normas, a través de

condiciones que se deben cumplir durante la ejecución. Se forman medios de normalización: a) Normalización de procedimiento en el ambiente laboral: Se basan en la especificación de todos los contenidos de las actividades. Se dan de manera precisa y directa, a través de determinados estándares de calidad, que permitan tomar muy buenas decisiones. b) Normalización de los resultados: Se especifican las características particulares con lo que se dan los resultados durante el proceso de producción, de aquello que se logra conseguir en un cierto tiempo. c) Normalización de competencias: en este caso, se estandariza las capacidades para ocupar un puesto en la organización. Se busca un perfil profesional adecuado, que encaje de acuerdo al puesto, a través de su formación o experiencia. (Marco, Loguzzo, & Fedi, 2016, p. 84)

Las dimensiones de la gestión administrativa son propuestas por los autores Marco, Loguzzo, & Fedi (2016), quienes indican que son cuatro funciones que lo componen la administración, estas están estrechamente relacionadas en una interacción dinámica que forman parte del procedimiento de la administración. Este ciclo nos indica que a medida que se vaya desarrollando dicho proceso, se debe ir retroalimentando cada ciclo. De modo que, cada planificación en el proceso se desarrolle con acciones planeadas en objetivos concretos, a fin de lograr lo que la organización propone. (p.47). Como primera dimensión: **Planeación**. Es el primer paso para desarrollar el ciclo, ya que se implanta una serie de condiciones, elementos o criterios generales. La planeación se basa en determinar todos los pasos que te guíen a alcanzar tus propuestas por la empresa. En este caso, planear consiste en establecer metas que se desea alcanzar y aquellos objetivos que se aplican para lograrlos. (p.44), dentro de las principales funciones del planeamiento son: servir como generador de ideas; controlar las actividades; ayuda a la formalización; orienta a la acción y sirve como integrador de la organización. (p. 136). Como segunda dimensión se tiene a la **Organización**. Se refiere al efecto de organizar, es decir, una corporación integral, estructuralmente constituida para la persecución de metas establecidas. Esto se trata de brindar cada función a cada integrante que conforma la empresa. Esencialmente esto ayudara a alcanzar las metas establecidas. Hace referencia al plan que se toma para asignar trabajo, cómo

reunir y regular las actividades de forma más efectiva. (p. 45). En tanto, la tercera dimensión es la **Dirección**. Hace referencia hacia donde se conduce la empresa, hacia el seguimiento y el logro de sus propósitos. O sea, cómo se realiza las labores en la entidad. (p. 45). En este caso, la dirección involucra disponer el mando de Recursos Humanos para lograr las metas implantadas. Por lo que la estructura organizacional debe tener una estructura de responsabilidad mayor, para generar mejores condiciones posibles para un buen desempeño de los colaboradores en sus tareas asignadas. Para esta actividad, son indispensables las actitudes que mantener una comunicación asertiva, liderar por un buen camino y motivar constantemente al equipo de trabajo. La dirección, también requiere de una estructura organizacional ya que mantiene un nivel de distintas funciones de dirección. Para cada nivel existe un responsable para supervisar dichas funciones, por lo que los gerentes tienen el cargo más firme para llevar un buen control, dirigido a lograr lo establecido. (p. 45) y, por último, la cuarta dimensión es el **Control**. Tiene como finalidad examinar y comprobar los resultados obtenidos por toda la ejecución de las actividades o poder contrastarlos a través de planes estratégicos. El objetivo principal consiste en poder identificar lo que se propone, con lo que se logra, a fin de rectificar los desvíos y poder realizar acciones correctivas que permitan lograr los objetivos establecidos. Las funciones del control son distintas, ya que sirven para mantener una estructura adecuada, con un orden, que ayude a prevenir errores que pueden ocurrir en el proceso, y poder aprender de ellas. Para estas funciones existen tres instancias que son: Control preventivo: Permite recopilar información, con el fin de realizar acciones o buscar soluciones antes un problema que se presente. Al moldear un sistema de control de prevención, se debe programar acciones que restablezcan a la mejora de esos problemas. Control concurrente: Es aquel que se desarrolla de acuerdo al avance de las actividades y sobre todo se direcciona a solucionar las dificultades a medida que surgen. Estas inspecciones que realizan en un periodo donde se desarrollara el procedimiento. Control de resultados o retroalimentación: Este control se basa mayormente en evaluar los resultados que se han obtenido, ya que nos sirve para estimar las actividades que se han desarrollado durante el proceso. (p. 46)

Por otra parte, el estudio consideró para la variable **compromiso organizacional** a los autores Meyer & Allen (2005), quienes lo conceptualizan como una fase psicológica la cual determina una la relación entre el colaborador y organización, donde hay un conjunto de resultados para que este tome una decisión en seguir en dicha empresa o renunciar a ella. Dichos escritores dieron un alcance y una propuesta de hacer una segmentación del compromiso en tres elementos: efectivo, la naturaleza y el deseo de permanecer en la empresa. (p. 63)

Para Cheasakul & Varma (2016), menciona que el compromiso organizacional hoy en día es muy importante ya sea desde un mundo académico y en lo laboral las organizaciones muchas veces son afortunados y se comprometen con los trabajadores dedicándoles tiempo y esto juega un papel muy importante en este sistema del dominio y para el beneficio de todos. (p. 424).

Consecuentemente Lupano.; De la Iglesia; Castro & Fernández (2017), manifiestan que, el compromiso es un trabajo multidimensional que se relaciona con la satisfacción, la participación pero de una manera principal enfocado a la solución de los problemas. (p. 128)

En cambio, Bayona; Goñi & Madorrán (2015) atañe que el compromiso organizacional es uno de los métodos que posee la gerencia del Talento Humano que va hacia un estudio de la lealtad y la identificación de los colaboradores con la empresa. Esto se aprecia entre los colaboradores de una empresa, cuando los individuos se comprometen, o bien cuando las metas son completamente proporcionales. (p. 3). Por su parte, Dailey (2012), indica que el comportamiento organizacional es la investigación del trabajo y de las habilidades de los individuos en el centro de las empresas. Este ambiente se centra en un estudio de como el desempeño de los colaboradores ayudan o perjudica la eficacia y la producción de la empresa. El ambiente tiene tres elementos de estudio: la persona, el equipo y la empresa (superioridad competitiva nuevamente). Los dos primeros elementos de estudio se enfocan en pequeño aspecto (al nivel personal del colaborador) se rescatan títulos como algunos aspectos físicos de la persona

(diferenciación entre los individuos), las habilidades de los colaboradores y su estimulación para la labor y encaminar, para la agrupación de equipos en toma de decisiones en conjunto. El aspecto general o parte de la empresa como un elemento de estudio. La perspectiva “macro” o global parte de la organización como unidad de análisis primaria. Esto se nombra un enfoque organizacional, dicho se enfoca en títulos o estudios de planes de la empresa y bases empresariales. (p. 2)

Del mismo modo Garcia & Cox (2008), manifiesta que el compromiso organizacional se menciona en tres tipos diferentes, en lo afectivo menciona las emociones, la identificación y la participación, en la continuidad menciona la evaluación sobre costos y la organización que tiene que ver con la remuneración y normativo enfocado a los sentimientos y las obligaciones, siempre estas tres diferencias están involucrados en la organización. (p. 87)

Por su parte, Meyer & Allen (2005) mencionan que las perspectivas actitudinales y de comportamiento. La distinción entre los enfoques actitudinales y conductuales también se refleja claramente en las tradiciones de investigación que se han asociado con cada uno. En los escenarios referenciales que ayuden al avance de la identificación y a las consecuencias conductuales de esta identificación. (p. 64)

Las teorías bases del compromiso organizacional ha ido evolucionando gracias a nuevos estudios y validaciones. Estudios que principalmente se han desarrollado en Brasil y donde mencionan que únicamente se considera como un tipo de compromiso al compromiso afectivo, ya que es el único que surge como consecuencia del nivel de satisfacción que un colaborador logra desarrollar hacia la empresa donde este labora, en términos generales podríamos decir que este tipo de compromiso se origina por un apego emocional del colaborador hacia su empresa. Pero resulta importante mencionar que en la actualidad al compromiso de continuidad se lo conoce como atrincheramiento organizacional y al compromiso normativo como consentimiento organizacional. A continuación, se detallará cada uno de estos nuevos conceptos. (Nieto, 2017, p. 25)

En tanto, el autor Flores (2013) menciona que una enérgica identificación (compromiso) con la organización se identifica por: La ayuda y aprobación de los fines y ética de la organización. La destreza de desarrollar un apoyo especial en ayuda de la empresa y la aspiración de estar en la empresa. (p. 19). Asimismo, señala que el compromiso organizacional es más que un contrato laboral, es la identificación de los colaboradores con los propósitos de la empresa. Es una habilidad hacia la labor más allá del incentivo, es por ello que se pone en práctica en toda empresa; por lo visto el compromiso en algo más concreto que el incentivo, y muy poco probable que algunos cambios cambien su forma de mirar. El compromiso desde un inicio de los colaboradores con una empresa está definido por la mayoría en los rasgos personales, como los rasgos físicos y las habilidades y la trayectoria durante su vida profesional. Durante un buen periodo el compromiso. Con el tiempo el compromiso se fortifica, es decir; los individuos forman lazos muy fuertes con la empresa y sus colaboradores de trabajo, es porque pasan mucho más tiempo con ellos, estar por un buen tiempo en una empresa nos ayuda a tener algunas ventajas que nos ayuda a crear habilidades de labor más sostenibles, y así abriendo nuevas puertas en el mercado laboral. (p. 19)

El compromiso organizacional fue investigado por importantes compañías; las primeras investigaciones nacen en la década de los 60, estos fueron investigados en el ambiente social. Dichos conceptos no tardaron en llegar a los economistas y a la parte empresarial, y dieron una importancia enorme sobre el efecto que tendría sobre las organizaciones. En un nivel uno, su investigación se basó en el compromiso como un auge que el personal rotaba continuamente en las organizaciones, y su efecto en la alta y baja tasa de rotar. Más adelante su enfoque se basó en los resultados de los colaboradores y la eficacia y la productividad que tenían en la empresa. (Fernández, 2017, p. 32)

Para Meyer & Allen (2005) el compromiso organizacional es uno de los elementos más valiosos, si el trabajador se siente identificado existe la posibilidad mínima de presentar su documento de renuncia. Se resalta que la estabilidad hace que el compromiso que tiene cada uno en la empresa hace que

aumente la productividad. Dentro del compromiso institucional se resalta la puntualidad y el compromiso de cada uno de ellos. (p. 65). El cambio, el autor Quiroga (2007), citado por Flores (2015), indica que las empresas en la actualidad gastan una buena cantidad de dinero y dedican su tiempo en ciertas capacitaciones a dichos colaboradores que estos se desenvuelvan bien en su ámbito laboral y en el área que sea designada. Esta inversión hecha por la empresa se vería afectada después de un período si la persona decide dejar de laborar en la empresa. Esto generaría otro gasto económico, es decir; seleccionar a un miembro para que cubra el puesto dejado, y a su vez tendría que ser capacitado. (p. 42). Por su parte, Nieto (2017), da a conocer que el ímpetu de los gerentes está asociado a construir herramientas que orienten a los individuos a generar compromiso por voluntad propia, de manera que se coloque la camiseta de la empresa. (p. 27)

Por su parte, Omar & Florencia (2008) sostiene que el nivel de compromiso del colaborador es uno de los casos más investigados en la actualidad. Una de las características de los dueños y gerentes de una empresa, añadieron que, para tener un grado de competitividad frente a otras en un ambiente general, es muy importante contar con un Talento Humano comprometidos con la meta que tiene la empresa. Eso conlleva que sea una de las herramientas para lograr las metas empresariales, el CO permanece en su gestión para tener influencia en el bienestar de ellos colaboradores que lo conforman. Este enfoque hace referencia al nivel que se sientan identificados con la empresa y están dispuestas a seguir laborando en (Allen y Meyer, 2005). Se concluyó que el CO que el colaborador tiene con la empresa se enlaza directamente con la conducta en su área. (p. 358)

Pero, ¿Cómo se benefició la organización con el compromiso? el investigador Dailey (2012), menciona que los colaboradores una vez que se sientan identificados con los objetivos y con el marco axiológico de la empresa, es muy poco probable que dejen su centro laboral, aunque está en una situación no muy agradable (esperan que todo se solucione y vuelva a la). Dichos colaboradores con un buen compromiso tienen un rendimiento y se esfuerzan por crear nuevas formas de producir. (p. 40)

El compromiso es un tema de investigación que ha trascendido en varios años, por lo que existen 3 factores: 1. Características personales: Hace referencia al temperamento y de los aspectos estadísticos respectivos, gozo con la vida. 2. Características del trabajo: Apreciar la labor como un desafío, la relación y cauteloso con los demás, y estar en una mejora continua. El temperamento juega un papel muy importante y 3. Experiencias en el trabajo: Conocimiento del equipo de trabajo, saber la importancia de la empresa, que deseas alcanzar, confianza en la empresa. (p. 70). Las empresas tienen influencias relativamente sobre los dos últimos orígenes. Sería más difícil cambiar el temperamento y un poco cuestionado desde un estudio científico. Al integrarse un ingresar una nueva unidad a la empresa, esto lleva consigo sus particularidades y facultades personales, así como un amaestramiento muy social. (Arias; Varela; Loli & Quintana, 2003, p. 16). En tanto, Araujo & Brunet (2012), menciona que la necesidad de las organizaciones son técnicas de planificar y hacer un seguimiento específico a posibles errores al ejecutar dicha estrategia. Varias investigaciones, dan a conocer que nueve de diez organizaciones cometen errores en el desarrollo de su estrategia. (Meyer & Allen, 2005, p.41)

La relación negativa hipotética entre compromiso y rotación (o intención de rotación) se ha encontrado en estudios que utilizan medidas que pretenden reflejar afectivo. Cabe señalar que la relación entre cualquier componente de compromiso y comportamiento se complicará por el hecho de que los tres componentes pueden ejercer efectos independientes (y posiblemente interactivos) en un comportamiento particular. Considere, por ejemplo, la correlación entre la responsabilidad de contingencia y la rotación. Aunque un alto nivel de compromiso de continuidad podría ser suficiente para vincular a un individuo con una organización, no es necesariamente el caso de que un individuo con una responsabilidad de continuación bajo se vaya. A pesar de la baja insuficiencia de perseverar, un empleado podría quedarse por deseo u obligación. Será importante en futuras investigaciones, por lo tanto, examinar los efectos conjuntos de los tres componentes del compromiso en el comportamiento de los empleados. (Meyer & Allen, 2005, p. 72)

Uno de los temas con mayor preocupación en estos tiempos es el estrés en la vida ocupacional; estas identificaciones son amenazas para la persona pues representan un desorden de solicitudes de su contexto o los recursos que posee para afrontar. Pues tal como lo señala Cabrera & Urbiola (2012), el individuo posee el control del lugar, y lo que exige la labor, y esto ayuda que sus conocimientos y sus necesidades se vean igualadas. Puede apreciar la labor como un desafío y hace un esfuerzo físico y psicológico. Se entusiasma en conocer y aprender nuevos conocimientos para ponerles en práctica y se sienta satisfecho. El desafío es un valor agregado y muy importante en el desempeño laboral. Las características personales, deducen que algunos trabajos pueden ser estresante y para otras no podría no ser un problema, cuando existe este tipo de dificultad, se sugiere que un porcentaje de colaboradores serán sometidos a condiciones de este tipo (p. 16)

Tras varios estudios realizados, se ha logrado perfilar las principales ventajas del compromiso, ante esto Bayona; Goñi & Madorrán (2015), mencionan que las ventajas están relacionadas a la duración de las personas en la empresa; asimismo a los conocimientos en conjunto de los miembros del grupo de trabajo; y en lo referente a la movilidad, se puede deducir que estos son un poco difíciles de transferir, para seguir teniendo una superioridad que tenía en la empresa. (p. 3).

Las perspectivas del compromiso organizacional para los autores Meyer & Allen (2005), son: *Perspectiva de intercambio*: acentúa la dinámica entre la institución y el colaborador, representado por el intercambio de incentivos y retribuciones. *Perspectiva psicológica*: destaca el nivel de identificación que el trabajador pone en manifiesto en referencia a los valores y objetos organizacionales, su ambición para el logro de estas, y la ambición de ser parte de ella. *Representación de facultad*: Revela que el colaborador de modo voluntario, explícito y no revocable es obligado a integrar a la organización y ayudar en cada proceso que ello advierte. (p. 75)

Las dimensiones del compromiso organizacional están planteadas por Meyer & Allen (2005), quienes dan a conocer 3 extensiones del CO, estas son:

Dimensión 1: Compromiso afectivo. Puede ser definido con un lazo de sentimientos de los colaboradores hacia la empresa, es decir se identifican, se ponen la camiseta, y esto ayuda a que se involucren más con ella. Se da a conocer que si los coordinadores de áreas tuvieran la opción de evaluar a sus colaboradores sería satisfactorio ya que fomentaría vínculos de cercanía entre los empresa-trabajadores. El colaborador con este compromiso, tendrá una motivación personal, y realizará sus funciones, sin recibir algo a cambio, de una manera individual. Siendo sus principales indicadores: *Familia*: Conjunto de individuos formado por un hombre y mujer, con lazos religioso y civiles, con un objetivo en común. *Amor*: Sentimiento o afecto que uno posee frente a otra. *Pertenencia*: Circunstancia que forma parte un conjunto o grupo. *Lealtad*: Emoción de respeto y fidelización establecidos hacia otra persona. *Felicidad*: Sentimiento de satisfacción por hacer o gozar de algo que lo satisface. *Solidaridad*: Sentimiento de una ayuda sin pedir nada a cambio, en especial en situaciones muy difíciles y *Satisfacción*: Emoción que uno siente cuando se ha cubierto alguna necesidad. (p. 76). Asimismo, la segunda dimensión es **Compromiso de continuidad**: Hace referencia a intereses propios del colaborador, la cual tiene una postura de indiferencia, y esto conlleva tener un mayor grado de compromiso de continuidad. Esto se refiere a los propios intereses, que uno piense a los efectos antes de elegir dicha decisión, analizar el costo emana abandonar la labor y cuanto se invertido en dicha empresa. Cuyos indicadores son: *Indiferencia*: Actitud o cualidad de indiferente. *Conveniencia*: Cosa que conviene, resulta buena o útil para alguien o algo. *Consecuencia*: Hecho o suceso originario que resulta forzoso y fatalmente de otro. *Costo económico*: Gasto total que conlleva a realizar o fabricar un producto o prestar un servicio. *Necesidad*: La necesidad de obtener algo. *Economía*: Régimen de fabricación, comercialización, venta y agotamiento de riquezas y valores de un país y *Beneficio*: Mejoramiento de un individuo a cambio de algo. (p. 77). Y última dimensión es el **Compromiso normativo**: Existe dos caminos para hacer sentir un compromiso de obligación al colaborador, es decir hacer sentir que el colaborador le debe a la empresa y la otra manera es edificar esta

responsabilidad normativa involucrando a empresa con los colaboradores. Siendo sus principales indicadores: *Obligación moral*: Se precisa como la influencia que tiene la razón sobre la voluntad. *Correcto*: Es apropiado o correcto a definitivas circunstancias o escenarios. *Lealtad*: Emoción de sumisión y fidelización establecidos hacia alguien. *Sentimiento de culpa*: Es una experiencia moral que nace a resultado de un ejercicio que causa un daño y el *Deber* *reciprocidad*: Asumir derechos y deberes sobre la base de un trato recíproco. (p. 78)

III. MÉTODO

3.1. Diseño de investigación

Tipo

De **tipo básica**, porque su finalidad es obtener información a base de un conocimiento ya existente. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014,p.29)

Alcance

De alcance **descriptivo correlacional**, pues se pretende detallar las características de un determinado fenómeno para la luego establecer la relación existente entre ambas variables de estudio. (Hernández, Fernandez y Baptista,, 2014,p.93)

Diseño de investigación

La Investigación es de **diseño no experimental**, pues no se manipulan ninguna de las dos variables; y de corte transversal, porque se recopilan información en una sola etapa. (Hernández,Fernandez y Baptista, 2014,p.158)

3.2. Variables, operacionalización

Variable I: Gestión administrativa (cuantitativa)

Definición conceptual: Marco, Loguzzo, & Fedi (2016) define la gestión administrativa: Es aquel proceso aplicado para moldear y conservar el entorno laboral, en donde el individuo o los grupos de individuos trabajan de manera conjunta para lograr los objetivos planteados por la organización. (p.39)

Definición operacional: Es aquel proceso que involucra a todos los individuos de una organización, viendo temas relacionados al marco legal, remuneración, retención, etc.

Indicadores:

- Planificación
 - Objetivos
 - Metas

- Presupuesto
- Organización
 - Estructura orgánica y autoridad
 - Proceso y procesamiento
- Dirección
 - Influencia
 - Motivación
- Control
 - Evaluación del desempeño
 - Cumplimiento de metas

Escala de medición: Ordinal

Variable II: Compromiso Organizacional (cuantitativa)

Definición conceptual: Meyer & Allen (2005), lo conceptualizan como una fase psicológica la cual determina una la relación entre el colaborador y la organización, donde hay un conjunto de resultados para que este tome una decisión en seguir en dicha empresa o renunciar a ella. Dichos escritores dieron un alcance y una propuesta de hacer una segmentación del compromiso en tres elementos: efectivo, la naturaleza y el deseo de permanecer en la empresa. (p. 63)

Definición operacional: Es el nivel de compromiso que tiene el colaborador con la empresa, además conoce los propósitos de ésta, y deciden permanecer en ella.

Indicadores:

- Compromiso afectivo
 - Familia
 - Amor
 - Pertenencia
 - Lealtad
 - Felicidad
 - Solidaridad
 - Satisfacción

- Compromiso de continuidad
 - Indiferencia
 - Conveniencia
 - Consecuencia
 - Costo económico
 - Beneficio
- Compromiso normativo
 - Obligación moral
 - Correcto
 - Lealtad
 - Sentimiento de culpa
 - Deber reciprocidad

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población y muestra

Población

Para Hernández; Fernández & Baptista (2014), la población es la agrupación de elementos que cumple con características similares. (p. 174)

Está conformada por 85 colaboradores de la Coopac San Martín de Porres.

Criterios de inclusión: se incluirá a todos los colaboradores de la institución.

Criterios de exclusión: Se excluye al personal de vigilancia y limpieza porque no tienen vínculo directo con la institución.

Muestra

Para Hernández; Fernández & Baptista (2014), la es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (p. 175)

Está conformada por la población y que es una muestra finita, así mismo no se utilizó la formula estadística para el cálculo de la muestra.

Muestreo

No probabilístico por conveniencia, porque el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar. (Hernandez, et al, 2014)

Unidad de análisis. Estará conformada por un colaborador de la Coopac San Martín de Porres.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Las encuestas son un método de recopilación de datos utilizadas para obtener información. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014,p.217)

Instrumento

Cuestionario. Es el conjunto de ítemes que permiten medir una determinada variable.(Hernández. Fernandez y Baptista, 2014,p.217)

Cuestionario 1: Gestión administrativa; el cual estará compuesta por 25 ítems, que tendrá como opciones de respuesta Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca Y Nunca, siendo su escala de medición ordinal.

Cuestionario 2: Compromiso organizacional; el cual estará compuesta por 21 ítems, que tendrá como opciones de respuesta Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca, siendo su escala de medición ordinal.

Validez

Se realizará por medio de expertos profesionales en la materia. La validez, hace referencia al nivel de confiabilidad que tiene el instrumento. Según (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014,p.200)

Confiabilidad

Se hará mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach donde se determinará el índice de confiabilidad de ambas variables. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014,p.200)

Ficha técnica

Instrumento de validación de la variable gestión administrativa

Título: Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública, Lima-2017

Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7073/Rojas_AEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Autora: Erika Ysabel Rojas Apaza

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Escala de medición: Ordinal

Siempre	Casi siempre	A Veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Análisis de fiabilidad

El instrumento de gestión administrativa dentro de sus 25 preguntas tiene una fiabilidad de 0,902 según el Alfa de Cronbach

Validez

El instrumento fue validado por 3 expertos:

Experto	Nombre y Apellidos	DNI
Dra.	Jessica Palacios Garay	00370757
Mg.	Joel Roldán Fernández	09569335
Mg.	Orfelina Mariñas Acevedo	09568844

Ficha técnica

Instrumento de validación de la variable compromiso organizacional

Título: Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública, Lima-2017

Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7073/Rojas_AEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Autora: Erika Ysabel Rojas Apaza

Dimensiones:

- Compromiso afectivo
- Compromiso de continuidad
- Compromiso normativo

Escala de medición: Ordinal

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

Análisis de fiabilidad

El instrumento de compromiso organizacional dentro de sus 21 preguntas tiene una fiabilidad de 0,837 según el Alfa de Cronbach

Validez

El instrumento fue validado por 3 expertos:

Experto	Nombre y Apellidos	DNI
Dra.	Jessica Palacios Garay	00370757
Mg.	Joel Roldán Fernández	09569335
Mg.	Orfelina Mariñas Acevedo	09568844

3.5. Procedimientos

Se partió como la definición del problema de investigación, siendo el método utilizado el empírico. Para la construcción del marco teórico se utilizó diversos autores actuales y de renombre, pues mientras más expertos avalen nuestra perspectiva más nutrida estará el estudio. Luego se procedió a la recolección de información y a la tabulación de datos; de manera que se pueda contrastar los resultados con las teorías y antecedentes. Finalmente, se establecieron las conclusiones y 1recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se realizará la tabulación que consiste en el recuento de los datos que esta contiene las preguntas insertadas de la encuesta. También se utilizará figuras para la interpretación respectiva de las preguntas, todo este proceso se realizará mediante el SPSS 24.

3.7. Aspectos éticos

Se respetó los derechos de autor y propiedad intelectual, .se respetó la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados y goza de una integridad científica, donde se precisó que es únicamente para fines académicos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Masculino	51	60.0
	Femenino	34	40.0
	Total	85	100.0
Edad	20 a 30 años	5	5.9
	31 a 40 años	22	25.9
	41 a 50 años	49	57.6
	50 a más años	9	10.6
	Total	85	100.0
Grado de instrucción	Nivel de Secundaria	11	12.9
	Nivel técnico superior	40	47.1
	Nivel superior	34	40.0
	Total	85	100.0
Condición laboral	Locación	47	55.3
	Contrato	38	44.7
	Total	85	100.0
Lugar de procedencia	Costa	17	20.0
	Sierra	47	55.3
	Selva	21	24.7
	Total	85	100.0
Área de trabajo	Administración	25	29.4
	Operaciones	26	30.6
	Créditos	34	40.0
	Total	85	100.0

Fuente. Sps. V.25

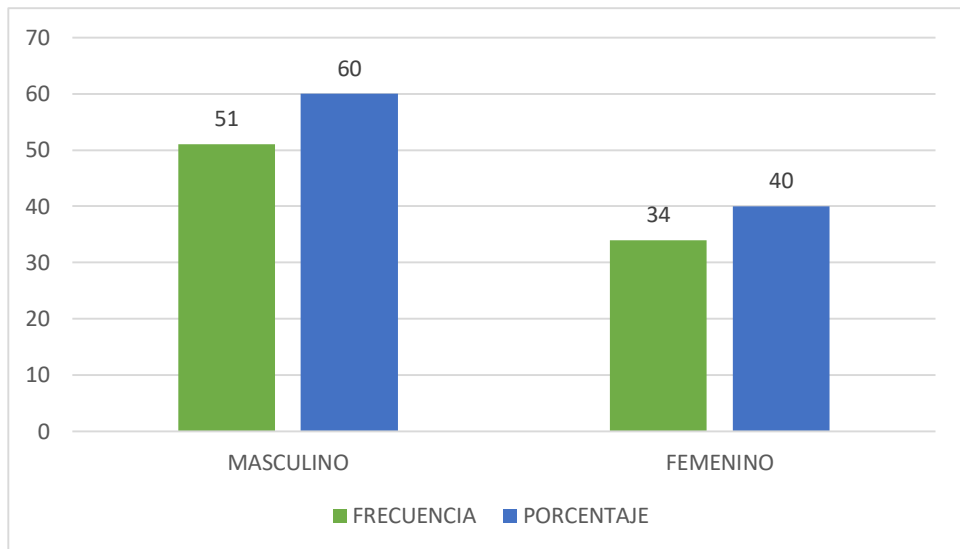


Figura 1. Genero

Interpretación:

En cuanto a género, el 60% son del sexo Masculino, el 40% son del sexo Femenino.

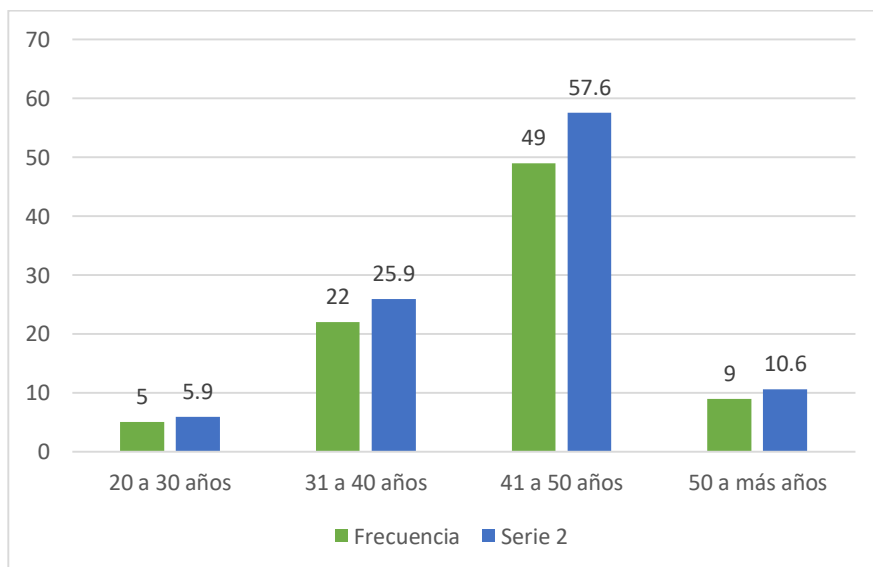


Figura 2. Edad

Interpretación

En cuanto a edad, el 5.9% están entre 20 a 30 años, el 25.9% entre 31 a 40 años, el 57.6% entre 41 a 50 años, el 10.6% entre 50 a más años.

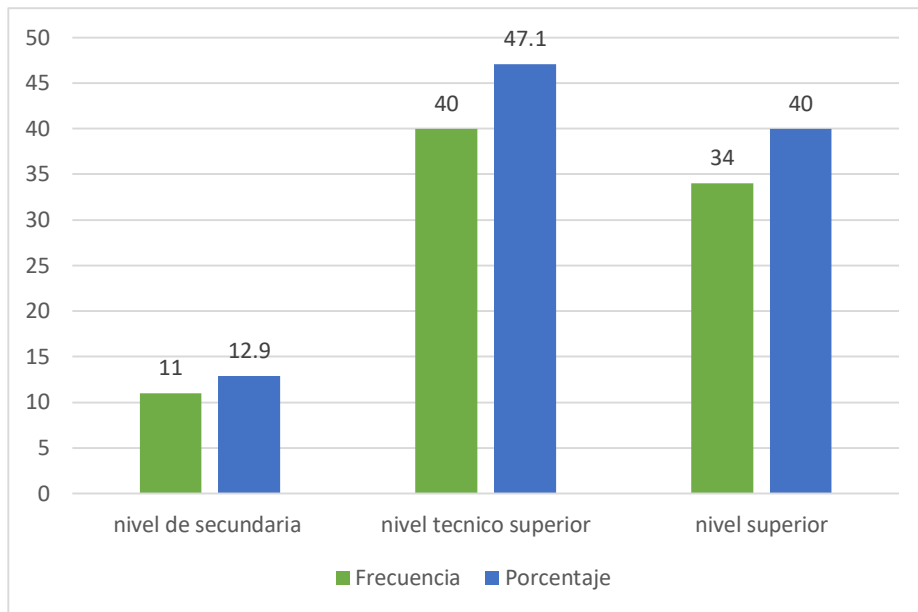


Figura 3. Grado de instrucción

Interpretación

En cuanto a grado de instrucción, el 12.9% tiene el grado secundario, el 47.1% tiene el grado de técnico superior, 40% tiene el grado de nivel superior.

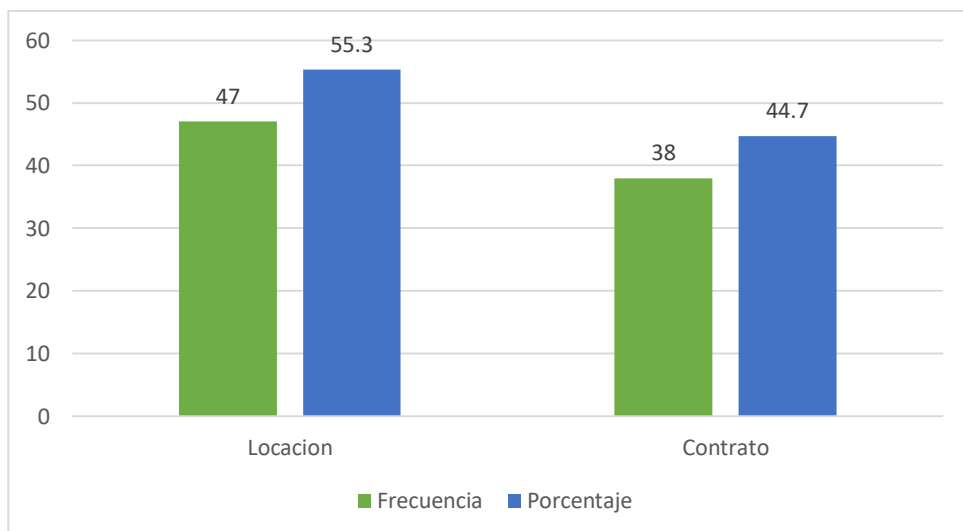


Figura 4. Condición laboral

Interpretación

En cuanto a condición laboral, el 55.3% es por locación, el 44.7% es por contratado.

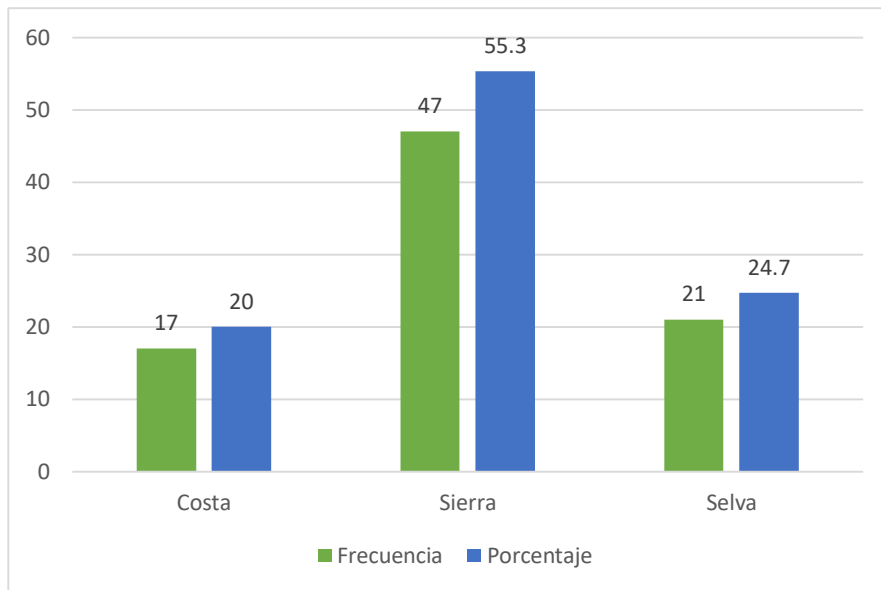


Figura 5. Lugar de procedencia

Interpretación

En cuanto a lugar de procedencia, el 20% es de la costa, el 55.3% es de la sierra, el 24.7% es de la selva.

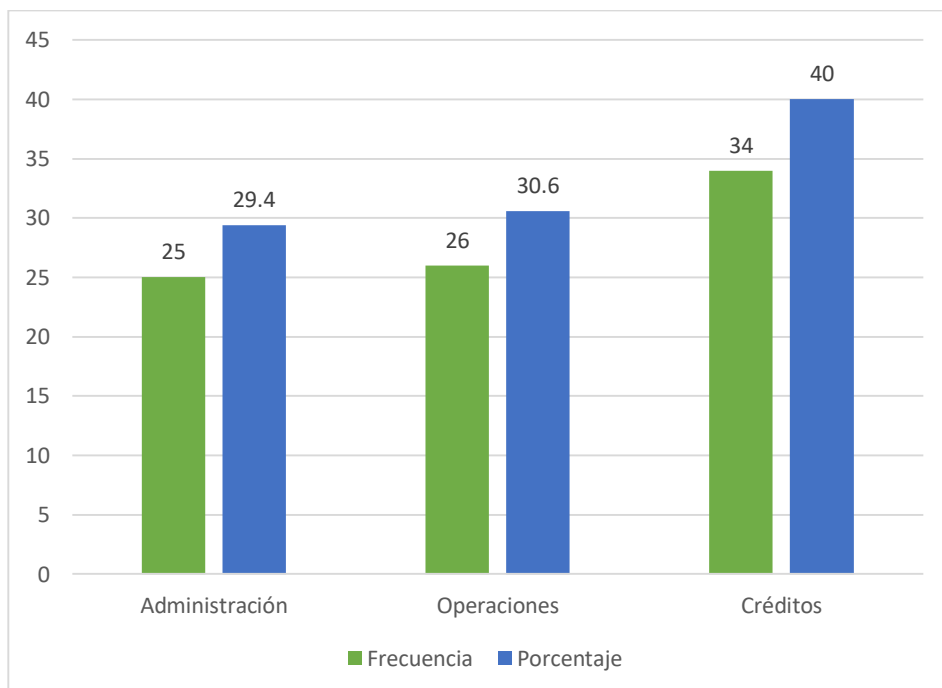


Figura 6. Área de trabajo

Interpretación

En cuanto área de trabajo, el 29.4% son del área de administración; el 30.6% es del área de operaciones; el 40% es del área créditos.

Tabla 2.*Análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach*

	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión	Planificación	0.942	6
Administrativa	Organización	0.933	6
(0.971) (25 ítem)	Dirección	0.956	7
	Control	0.829	6
	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Compromiso	Compromiso	0.960	7
organizacional	afectivo		
(0,963) (21 ítem)	Compromiso	0.838	8
	de		
	continuidad		
	Compromiso	0.940	6
	normativo		

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

Con respecto a la confiabilidad, la tabla 2 muestra que los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0,8 lo cual manifiesta que la confiabilidad es aceptable de acuerdo a los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares. Según (Hernández et al; 2014, p. 295), manifiesta que un instrumento debe estar con un coeficiente mayor a 0.70 para ser fiable y apta para la investigación.

Tabla 3.*Análisis de la variable Gestión Administrativa.*

		Frecuencia	Porcentaje
Gestión Administrativa	Nunca	4	4.7
	Casi nunca	21	24.7
	A veces	32	37.6
	Casi siempre	26	30.6
	Siempre	2	2.4
	Total	85	100.0
Planificación	Nunca	4	4.7
	Casi nunca	22	25.9
	A veces	29	34.1
	Casi siempre	23	27.1
	Siempre	7	8.2
	Total	85	100.0
Organización	Nunca	4	4.7
	Casi nunca	17	20.0
	A veces	34	40.0
	Casi siempre	23	27.1
	Siempre	7	8.2
	Total	85	100.0
Dirección	Nunca	4	4.7
	Casi nunca	22	25.9
	A veces	26	30.6
	Casi siempre	29	34.1
	Siempre	4	4.7

	Total	85	100.0
Control	Nunca	3	3.5
	Casi nunca	21	25.9
	A veces	31	36.5
	Casi siempre	26	29.4
	Siempre	4	4.7
	Total	85	100.0

Fuente. Spss. V.25

Interpretación:

En cuanto a la variable gestión administrativa, el 4.7% manifestó que nunca existe una buena gestión administrativa en la organización, el 24.7% casi nunca, el 37.6% a veces, el 30.6% casi siempre, el 2.4% siempre. En cuanto a la dimensión planificación, el 4.7% manifestó que nunca existe una buena planificación dentro de la organización, el 25.9% casi nunca, el 34.1% a veces, el 27.1% casi siempre, el 8.2% siempre. En cuanto a la dimensión organización, el 4.7% manifestó que nunca existe una buena organización en la empresa, el 20% casi nunca, el 40% a veces, el 27.1% casi siempre, 8.2% siempre. En cuanto a la dimensión dirección, el 4.7% manifestó que nunca existe una buena dirección en la empresa, el 25.9% casi nunca, el 30.6% a veces, el 34.1% casi siempre, el 4.7% siempre. En cuanto a la dimensión control, el 3.5% manifestó que nunca existe un buen control en la organización, el 25.9% casi nunca, el 36.5% a veces, el 29.4% casi siempre, el 4.7% siempre.

Tabla 4.

Análisis de la variable Compromiso Organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Compromiso Organizacional	Nunca	1	1.2
	Casi nunca	25	29.4
	A veces	33	38.8
	Casi siempre	24	28.2
	Siempre	2	2.4
	Total	85	100.0
Compromiso Afectivo	Nunca	6	7.1
	Casi nunca	19	22.4
	A veces	31	36.5
	Casi siempre	22	25.9
	Siempre	7	8.2
	Total	85	100.0
Compromiso de Continuidad	Nunca	1	1.2
	Casi nunca	19	22.4
	A veces	38	44.7
	Casi siempre	24	28.2
	Siempre	3	3.5
	Total	85	100.0
Compromiso Normativo	Nunca	6	7.1
	Casi nunca	24	28.2
	A veces	26	30.6
	Casi siempre	23	27.1
	Siempre	6	7.1
	Total	85	100.0

Fuente. Spss. V.25**Interpretación:**

En cuanto a la variable compromiso organizacional, el 1.2% manifestó que nunca existe un buen compromiso organizacional en la empresa, el 29.4% casi nunca, el 38.8% a veces, el 28.2% casi siempre, el 2.4%

siempre. En cuanto a la dimensión compromiso afectivo, el 7.1% manifestó que nunca existe un buen compromiso afectivo, el 22.4% casi nunca, el 36.5% a veces, el 25.9% casi siempre, el 8.2% siempre. En cuanto a la dimensión; compromiso de continuidad, el 1.2% manifestó que nunca existe un buen compromiso de continuidad en la empresa, el 22.4% casi nunca, el 44.7% a veces, el 28.2% casi siempre, el 3.5% siempre. En cuanto a la dimensión compromiso normativo, el 7.1% manifestó que nunca existe un buen compromiso normativo en la empresa, el 28.2% casi nunca, el 30.6% a veces, el 27.1% casi siempre, el 7.1% siempre.

Tabla 5.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	N	Sig.
Gestión administrativa	0.201	85	0.000
Planificación	0.179	85	0.000
Organización	0.204	85	0.000
Dirección	0.211	85	0.000
Control	0.184	85	0.000
Compromiso organizacional	0.200	85	0.000
Compromiso afectivo	0.184	85	0.000
Compromiso de continuidad	0.233	85	0.000
Compromiso normativo	0.177	85	0.000

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de normalidad con respecto a Kolmogorov - Smirnov se utilizó para la muestra de 85, la cual indica que la distribución de la prueba no es normal, por lo consiguiente se procedió a utilizar el estadístico Rho de Spearman para la correlación de las variables.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional en la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso organizacional en la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 6.

Análisis de correlación de las estrategias de gestión administrativa con compromiso organizacional en la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020.

Gestión Administrativa	Compromiso organizacional		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,997	0,000	85

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la Tabla 6, gestión administrativa con compromiso organizacional en la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,997 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la Gestión Administrativa se relacionan con un (nivel alto) con compromiso organizacional en la Coopac San Martin de Porres

Tarapoto, 2020. Indicando que mejor aplicación de la gestión administrativa en la empresa mayor será el nivel de comportamiento organizacional, lo que le permitirá a la organización contar con procesos administrativos eficaces y con personal comprometido en el cumplimiento de los objetivos institucionales, buscando así que la empresa muestre más notoriedad en la región y demás regiones.

Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso afectivo en la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020.

Regla de decisión

- Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).
- Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna (H_1).

Tabla 7.

Análisis de correlación entre gestión administrativa con compromiso afectivo de la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020.

Gestión Administrativa	Compromiso afectivo		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,977	0,000	85

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la Tabla 7 se presenta la relación de gestión administrativa con compromiso afectivo de la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,977 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la Gestión administrativa se relacionan con un (nivel alto) con el compromiso afectivo de la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020. Indicando que mejor aplicación de la Gestión

administrativa en la empresa mayor será el compromiso afectivo, lo que le permitirá tener mayor participación de mercado y por ende mayor número de clientes, con personal capacitado que brinde un adecuado trato al socio y le permita mejorar sus relaciones amicales con mayor número de personas.

HE2: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso de continuidad en la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020.

Tabla 8.

Análisis de correlación entre la gestión administrativa con el compromiso de continuidad en la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020.

Gestión Administrativa	Compromiso de continuidad		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,849	0,000	85

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la Tabla 8, de la gestión administrativa con el compromiso de continuidad en la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,849 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con el compromiso de continuidad en la Coopac San Martin de Porres Tarapoto, 2020. Indicando que mejor aplicación de la gestión administrativa en la empresa mayor será el nivel de compromiso de continuidad, lo que permitirá que la empresa tenga clientes leales y tenga asegurado el servicio ofertado, con socios fidelizados lo que le va a permitir tener mayores ingresos y a mediano y largo plazo tener mayor participación de mercado.

HE3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el compromiso normativo en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020.

Tabla 9.

Análisis de correlación entre la gestión administrativa con el compromiso normativo de la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020.

Gestión Administrativa	Compromiso normativo		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,965	0,000	85

Fuente: Elaborado por el SPSS 25

Interpretación:

En la Tabla 9, de la gestión administrativa con el Compromiso normativo de la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,965 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con el Compromiso normativo de la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020. Indicando que mejor aplicación de la gestión administrativa en la empresa mejore Compromiso normativo, permitiendo así tener un mayor número de clientes e incrementar su rentabilidad.

V. DISCUSIÓN

La gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con el compromiso organizacional en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020., donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,997 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Indicando que, a (mejor) gestión administrativa, mayor será el nivel de compromiso organizacional, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Beltrán, A. (2015) quien hace mención que la gestión administrativa tiene un efecto muy preciso e inteligente y directo con el recurso humano que labora en la Policía en dicho lugar, en dicha se ejecutan tareas operantes, conociendo que dicha gestión, tiene un concepto que todos los miembros laboren de una manera obligatoria y no se sienten identificados para realizarlo, en ese sentido concluye que la gestión administrativa influye directamente en la percepción del talento humano policial en territorio, en donde se realizan las actividades operativas, identificando que la falta de una correcta administración hace que las personas realicen su trabajo con carácter de obligación y no por vocación, dicha influencia se debe a que el rho de Spearman fue de 0.291 con un p valor de 0.000, al mismo tiempo Mamani, M. (2018) corroboran los resultados encontrados al manifestar que la gestión administrativa tiene una gran influencia en la variable compromiso organizacional de los trabajadores administrativos, dado que las evidencias estadísticas expresan una significación asintótica bilateral de 0,000 menor a 0,01, aduciendo que la gestión administrativa tuvo una correlación altamente demostrativa con dicha variable identificación organizacional, de manera que a medida que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto experimentan una mejor gestión administrativa, también se evidencia un mejor compromiso organizacional en los mismos, esto en razón de que existen estadísticas suficientes al tener un Pearson de 0,852 deduce que hay una relación positiva alta y también se obtuvo una significación asintótica bilateral ($p=0,000$ menor a 0,01) que significa que ambas variables tiene una correlación altamente demostrativa.

La gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con el compromiso afectivo en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020., donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,977 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Indicando que, a (mejor) gestión administrativa, mayor será el nivel de compromiso afectivo, dichos resultados coinciden con lo aportado por Rojas, E. (2017). En quien hace mención que existe una relación directa entre las variables gestión administrativa y compromiso afectivo de $r = 0,808$; es decir un buen nivel de gestión administrativa le corresponde un buen nivel de compromiso afectivo y que existe una correlación continua entre las variables expuestas con un $r = 0,762$; por lo que un buen nivel de gestión administrativa garantiza un alto nivel de compromiso organizacional; por otro lado, si se obtiene un resultado negativo este influenciará en ambas variables.

Referente a la variable gestión administrativa, el 4.7% manifestó que nunca existe una buena gestión administrativa en la organización, el 24.7% casi nunca, el 37.6% a veces, el 30.6% casi siempre, el 2.4% siempre y en cuanto a la variable compromiso organizacional, el 1.2% manifestó que nunca existe un buen compromiso organizacional en la empresa, el 29.4% casi nunca, el 38.8% a veces, el 28.2% casi siempre, el 2.4% siempre, dichos resultados corroboran lo expuesto por Espinoza, L. (2018) quien hace mención que el 6.9% de los docentes presentan un nivel de malo en el compromiso organizacional, por otro lado el 27.7% alcanzo un nivel regular del compromiso organizacional, asimismo el 65.4% se encuentra en un nivel de buen compromiso organizacional y que en función a los efectos reportan que el 7.7% de los profesores muestran un nivel de mala gestión administrativa, por otro lado, el 35.4% alcanzo un nivel regular de la gestión administrativa, asimismo el 56.9% se encuentra en un nivel de buena gestión administrativa en los docentes de la Facultad de Obstetricia y Enfermería.

VI. CONCLUSIÓN

- 6.1. La gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con el compromiso organizacional en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020., donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,997 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Indicando que, a (mejor) gestión administrativa, mayor será el nivel de compromiso organizacional.
- 6.2. Al describir la relación entre gestión administrativa y compromiso afectivo se conoció que existe un (nivel alto) en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020., donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,977 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Indicando que, a (mejor) gestión administrativa, mayor será el nivel de compromiso afectivo.
- 6.3. La gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con el compromiso de continuidad en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020., donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,849 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Indicando que, a (mejor) gestión administrativa, mayor será el nivel de compromiso de continuidad.
- 6.4. Finalmente se describió que la gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con el compromiso normativo en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020., donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,965 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$). Indicando que, a (mejor) gestión administrativa, mayor será el nivel de compromiso normativo.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Para la gestión administrativa la institución debe contar con actividades programadas y presupuestadas de acuerdo a las necesidades de las áreas de trabajo y las exigencias de los socios (Marco, Loguzzo, Fedi ,2016).
- 7.2. Se debe realizar actividades de integración para una buena planificación, a través de reuniones semanales con el objetivo de uniformizar los objetivos y que esto sean informados a todo el personal (Dessler y Valera, 2011).
- 7.3. Para una buena organización la empresa debe comunicar de manera anticipada las programaciones mensuales de las actividades y metas a lograr según el área que corresponda (Sánchez, Parra y Naranjo, 2014).
- 7.4. Los responsables del área de control, deben monitorear el cumplimiento de las actividades planificadas de acorde a las fechas planificadas y recursos asignados, con el objetivo de dar cumplimiento a la totalidad de actividades contempladas en el plan estratégico (Blanco y Castro, 2011).
- 7.5. Se debe aplicar un liderazgo situacional para una buena dirección donde permita a la gente como jefes de área tomar acciones y decisiones de acuerdo a las circunstancias (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).
- 7.6. Se debe aplicar estrategias de retención del personal, para incrementar el compromiso organizacional, a través de incentivos económicos y no económicos con la finalidad de obtener mayores resultados (Allen y Meyer, 2005).
- 7.7. Para incrementar el compromiso afectivo la empresa debe realizar actividades de integración, con el objetivo de buscar la satisfacción del colaborador con los compañeros de trabajo y con la organización, además de buscar el compromiso en el cumplimiento de los objetivos (Dailey, 2012).
- 7.8. Para el compromiso normativo, los responsables del área de recursos humanos deben evaluar al colaborador en base a las metas del área

y las metas grupales, para ello deben brindar de manera detallada las actividades a realizar y brindar de manera oportuna los recursos para una correcta realización de las mismas (Garcia y Cox, 2008).

7.9. El área administrativa debe brindar, equipos de oficina para un mayor avance en los tramites documentarios y así fortalecer el compromiso de continuidad (Bayona, Goñi y Madorrán, 2015).

7.10. Los controles se deben realizar de manera consecutiva, analizando el avance de las actividades conjuntamente con la ejecución del gasto que incurre dicha actividad, para poder determinar o solicitar ampliaciones de presupuestos o reasignación de los sobrantes a otras áreas (Allen y Meyer, 2005).

REFERENCIAS

- Abrego, D.; Sánchez, Y. & Medina, Y. (2017). Influence of information systems on organizational results. *Contaduría y Administración*, 62(2), 303–320. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.005>
- Araque, D.; Sánchez, J y Uribe, A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en centros de desarrollo tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 95–101. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Araujo, J. & Brunet, I. (2012). *compromiso y competitividad en las organizaciones*. Retrieved from <http://publicacionsurv.cat/l1ibres-digital/biblioteca-digital/item/304-compromiso-y-competitividad-en-las-organizaciones>
- Arias, F.; Varela, D.; Loli, A. & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación En Psicología*, 6(2), 13. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.5147>
- Bayona, C.; Goñi, S. & Madorrán, C. (n.d.). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 9(1), 139–149. Retrieved from http://www.unavarra.es/digitalAssets/117/117830_dt33-99.pdf
- Beltrán, A. (2015). La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso labora de la policia nacional del Ecuador (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Blanco, M. & Castro, P. (2011). *Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos*. 9(2), 215–233. Retrieved from <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Bozkurt, O.; Islamoglu & Oz, Y. (2013). *Perceptions of professionals interested in accounting and auditing about acceptance and adaptation of global financial reporting standards*. 18(34), 16–23. Retrieved from <http://www.scielo.org.pe/pdf/jefas/v18n34/a04v18n34.pdf>

- Cabanillas. (2018). "Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo" (universidad cesar vallejo; Vol. 2). Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11256/cabanillas_chs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera, J. & Urbiola, A. (2012). *Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica*. Retrieved from <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/download/5147/5385/>
- Calderón, J.; Pando, M. & Pedroza, F. (2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 18(3), 1011–1034.
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>
- Cheasakul, U. & Varma, P. (2016). The influence of passion and empowerment on organizational citizenship behavior of teachers mediated by organizational commitment. *Contaduría y Administración*, 61(3), 422–440. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.04.003>
- Cordova, J. (2018). *Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora tulipan S.A.C. ciudad de tarapoto, año 2017* (universidad nacional de san martin). Retrieved from <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION - Jánice Ivone Córdova Flores %26 Lesslie Miriella Arévalo Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cordova, R. (2012). *Proceso Administrativo Presentación*. Retrieved from http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Proceso_administrativo/Proceso_administrativo-Parte1.pdf
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional* (Vol. 2012). Retrieved from <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

- Dessler, G. & Varela, R. (2011). Administración de Recursos Humanos | ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. In 19 Octubre. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Espinoza, L. (2018). *La gestión administrativa y el compromiso organizacional según los docentes de la facultad de obstetricia y enfermería de la Universidad San Martín de Porres-Lima 2016*. Retrieved from <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3520/TM CE-Dg 4591 E1 - Espinoza Cristobal Luzmila Ais .pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernandez. (2018). LOS TIPOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CALZADO JAGUAR SAC, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, EN EL AÑO (universidadprivada antenor orrego). Retrieved from http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4311/1/RE_ADMI_SILVER.FERNANDEZ_MIRCIAGUARNIZ_TIPOS.DE.COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF
- Fernández, Á. (2017). El compromiso organizacional (Vol. 6). Retrieved from <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/28460/TFG-O1123.pdf;jsessionid=EF432E8736E34687DAE2C52E0F18D528?sequence=1>
- Flores, E. (2015). *Liderazgo y compromiso organizacional de los equipos de trabajo del Gobierno Regional de Moquegua, en el año 2013*. Retrieved from http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/37/T095_70684146_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, O. (2013). Diagnostico de compromiso organizacional, enfocado al fortalecimiento de la afiliación y retención del personal de una empresa de giro hidráulico (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- García, B. & Cox, J. (2008). Cross border industries in Mexico with low organizational attachment. Case study. *Contaduría y Administración*, (231), 79–102. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2010.250>

- Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Retrieved from http://www.ghbook.ir/index.php?name=فرهنگ و رسانه های نوین&option=com_dbook&task=readonline&book_id=13650&page=73&chkhask=ED9C9491B4&Itemid=218&lang=fa&tmpl=component
- Hernández, Roberto, Fernández, C., & Pilar, B. (1996). Metodologia de la investigación. In *Edición McGraw-Hill*. Retrieved from McGRAW-HILL website: www.banxia.com
- Leon, L. (2018). Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016 Tesis (UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN; Vol. 66). Retrieved from [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3169/MAEST.GEST.EMP. - Leyder León Suarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3169/MAEST.GEST.EMP.-LeyderLeónSuarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lupano M.; De la Iglesia, G.; Castro, A. & Fernández, M. (2017). Validation of a Work Engagement Scale. Profiles associated with high Performance and Job Satisfaction. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 127. <https://doi.org/10.22235/cp.v11i2.1482>
- Mamani, M. (2018). Gestión administrativa y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27068/mamani_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marco, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. (segunda ed; F. Valera, Ed.). Argentina.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>

- Meyer, J. & Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. Retrieved from http://cyb.ox.or.kr/lms_board/bbs_upload/%C1%B6%C1%F7%B8%F4%C0%D4-%B1%B9%BF%ED%B9%AE.pdf
- Nieto, E. (2017). Analisis de la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, en el año 2017 (Vol. 66). Retrieved from <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14304/Disertación Erika Estefanía Nieto Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Omar, A. & Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 13(2), 353–372. Retrieved from <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Rojas, E. (2017). Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública, Lima-2017. Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7073/Rojas_AEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, D.; Parra, Y. & Naranjo, Y. (2014). *El proceso administrativo: factor determinante en las MIPYMES Colombianas del siglo XXI*. 1–18. Retrieved from <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.16.pdf>
- Stoner, J.; Freeman, R. & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Retrieved from https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO DE ADMINISTRACION.pdf
- Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, 2016* (universidad nacional de tumbes). Retrieved from <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESES - OCAMPOS Y VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Varas, C. (2017). Implementing the new public management: problems and challenges to public ethics. The Chilean case. *Convergencia*, 24(73), 141–164. Retrieved from <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141-en.pdf>

Yrribarren, M. (2017). Comportamiento organizacional y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas de nivel primaria-Red 9-UGEL 01, 2016 (universidad cesar vallejo). Retrieved from http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7476/Yrribarren_UMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1: Instrumento de operacionalización de variables

Título: “Gestión Administrativa y su relación con el compromiso organizacional en la Coopac San Martín de Porres Tarapoto, 2020”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión administrativa	Marco, Loguzzo, & Fedi (2016) define la gestión administrativa: Es aquel proceso aplicado para moldear y conservar el entorno laboral, en donde el individuo o los grupos de individuos trabajan de manera conjunta para lograr los objetivos planteados por la organización. (p.39)	Es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa	Planificación	Objetivos	Ordinal 5: Siempre 4: Casi siempre 3: A veces 2: En desacuerdo 1: Muy en desacuerdo
			Organización	Metas Presupuesto Estructura orgánica y autoridad Proceso y procesamiento	
			Dirección	Influencia Motivación	
			Control	Evaluación del desempeño Cumplimiento de metas	
Compromiso organizacional	Meyer & Allen (2005), Dieron un concepto el compromiso como una fase psicológica la cual determina una la relación entre el individuo y la empresa, donde hay un conjunto de resultados para que este tome una decisión en seguir en dicha empresa o renunciar a ella. Dichos escritores dieron un alcance y una propuesta de hacer una segmentación del compromiso en tres elementos: efectivo, la naturaleza y el deseo de permanecer en la empresa. (p. 63)	Es el nivel de compromiso que tiene el colaborador con la empresa, en particular y conoce las metas de ésta, y desea permanecer en ella.	Compromiso afectivo	Familia Amor Pertenencia Lealtad Felicidad Solidaridad Satisfacción Indiferencia Conveniencia Consecuencia Costo económico Beneficio Obligación moral	Ordinal 5: Muy de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Muy en desacuerdo
			Compromiso de continuidad	Correcto Lealtad Sentimiento de culpa Deber reciprocidad	
			Compromiso normativo		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA “COOPERATIVA SAN MARTÍN DE PORRES, 2020”.

Estimado colaborador de la Cooperativa San Martín de Porres, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la **Gestión Administrativa**, la información recopilada será de total **confidencialidad**, por lo que pedimos su mayor **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**, en beneficio de la mejora continua.

INFORMACIÓN SOCIO-DEMOGRÀFICA:

1. GENERO

Masculino	(1)
Femenino	(2)

2. EDAD

20 – 30	(1)
31 – 40	(2)
41 – 50	(3)
51 – a más años	(4)

3. GRADO DE INSTRUCCIÓN

Nivel Secundaria	(1)
Nivel Técnico Superior	(2)
Nivel Superior	(3)

4. CONDICIÓN LABORAL

Locación	(1)
Contrato	(2)

5. LUGAR DE PROCEDENCIA

Costa	(1)
Sierra	(2)
Selva	(3)

6. ÀREA DE TRABAJO

Administración	(1)
Operaciones	(2)
Créditos	(3)
Otros	(4)

Instrucciones: a continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales, según su opinión, debe marcar con una x en los casilleros según la escala de criterios.

ESCALA VALORATIVA

CATEGORÍA	CÓDIGO
SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
PLANIFICACIÓN	01. La organización en la que labora ejecuta un plan estratégico.					
	02. Considera que este plan estratégico contribuye al desarrollo de la COOPAC San Martín de Porres					
	03. Los planes operativos se trabajan de manera colectiva con todos los colaboradores de la COOPAC San Martín de Porres					
	04. Existe un control o seguimiento de los planes estratégicos en la COOPAC San Martín de Porres					
	05. Existe una estrategia administrativa que genera un control adecuado en la COOPAC San Martín de Porres					
	06. La COOPAC San Martín de Porres planifica la toma de decisiones con anticipación.					
ORGANIZACIÓN	07. La COOPAC San Martín de Porres le brinda la debida importancia a los valores éticos.					
	08. La COOPAC San Martín de Porres capacita técnico-profesionales para el personal de su organización.					
	09. La identificación laboral siempre es resaltada por los directivos de la COOPAC San Martín de Porres					
	10. Tiene usted plena satisfacción laboral en la COOPAC San Martín de Porres					
	11. Considera usted que la motivación es una herramienta para la satisfacción personal y laboral del colaborador.					
	12. Usted realiza sus labores de manera adecuada con una apropiada motivación.					
DIR ECC	13. El centro laboral posee una adecuada estabilidad directiva en todas las áreas para el desarrollo de sus labores.					

	14. Los directivos incentivan su desempeño laboral.					
	15. Usted reconoce niveles de liderazgo directivo en la COOPAC San Martín de Porres					
	16. Es necesario que toda organización cuente con un plan estratégico.					
	17. La dirección racionaliza los recursos adecuadamente.					
	18. La dirección estimula en usted nuevas oportunidades de servicio en su desempeño laboral					
	19. La dirección ejerce una política de optimización de los diversos recursos de la organización en la que labora.					
CONTROL	20. Observa un adecuado manejo de los instrumentos de gestión en la COOPAC San Martín de Porres					
	21. Considera que existe un control adecuado en los diferentes ámbitos laborales en la COOPAC San Martín de Porres					
	22. Existe una táctica y estrategia de control para el manejo óptimo-laboral de la COOPAC San Martín de Porres					
	23. Se adecuan los procedimientos a la normativa de control administrativo en la COOPAC San Martín de Porres					
	24. Existe un control operativo de las funciones en la COOPAC San Martín de Porres					
	25. Existe una actitud proactiva por parte de los trabajadores de la COOPAC San Martín de Porres					

CUESTIONARIO: COMPROMISO ORGANIZACIONAL “COOPERATIVA SAN MARTÍN DE PORRES, 2020”.

Instrucciones: a continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales según su opinión debe marcar con una x en los casilleros según la escala de criterios.

ESCALA VALORATIVA

CATEGORÍA	CÓDIGO
SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
COMPROMISO AFECTIVO						
1	Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en la COOPAC San Martín					
2	Siento de verdad, que cualquier problema en la COOPAC San Martín, es también mi problema.					
3	Trabajar en la COOPAC San Martín significa mucho para mí.					
4	En la COOPAC San Martín me siento como en familia.					
5	Estoy orgulloso (a) de trabajar en la COOPAC San Martín					
6	No me siento emocionalmente unido a la COOPAC San Martín					
7	Me siento parte integrante de la COOPAC San Martín					
COMPROMISO DE CONTINUIDAD						
8	Creo que no estaría bien dejar la COOPAC San Martín aunque me vaya a beneficiar con el cambio.					

9	Creo que debo mucho a la COOPAC San Martín					
10	En la COOPAC San Martín se merece mi lealtad.					
11	No siento ninguna obligación de tener que seguir trabajando para la COOPAC San Martín					
12	Me sentiría culpable si ahora dejara la COOPAC San Martín					
13	Creo que no podría dejar la COOPAC San Martín porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.					
14	Si continuo en la COOPAC San Martín es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí.					
15	Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo.					
COMPROMISO NORMATIVO						
16	Una de las desventajas de dejar la COOPAC San Martín es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo.					
17	Si ahora decidiera dejar la COOPAC San Martín, muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas.					
18	En este momento, dejar la COOPAC San Martín supondría un gran costo para mí.					
19	Creo que si dejara la COOPAC San Martín no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo.					
20	Ahora mismo, trabajo en la COOPAC San Martín, más porque lo necesito que porque yo quiera.					
21	Podría dejar este trabajo, aunque no tenga otro a la vista.					

Anexo 3: Validación de instrumento de investigación científica

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Arévalo, José Gabriel
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional
Autor (s) del instrumento (s) : Claudia Lorena Ramírez Gonzales
Cristian Daniel Ramírez Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		43				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.3

Tarapoto, 09 de mayo del 2020



Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
CLAD. N° 19158

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escalante Torres, Julio Alberto
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Licenciado en Administración
 Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional
 Autor (s) del instrumento (s) : Claudia Lorena Ramírez Gonzales
 Cristian Daniel Ramírez Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		43				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 09 de mayo del 2020


 Lic. Adm. Julio Alberto Escalante Torres
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 REGUC: 01971

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Díaz Saavedra, Robín Alexander
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Mg. Investigación y Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional
 Autor (s) del instrumento (s) : Claudia Lorena Ramírez Gonzales
 Cristian Daniel Ramírez Arévalo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 15 de Julio del 2020



Díaz Saavedra, Robín Alexander
 Mg. Investigación y Docencia
 Universitaria