



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Compromiso organizacional en la DEMUNA de la
Municipalidad de Chosica 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Saenz Navarrete, Patricia Jacquelin (ORCID: 0000-0002-4751-3706)

ASESORA:

Mg. Flórez Ibarra, Jannett Maribel (ORCID: 0000-0003-4166-6733)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a mis hijos quienes son un pedazo de mi existencia a mi hija Luz María, Stephanie y Alejandro por entregarme todo su amor y su cariño, quienes me apoyan en forma incondicional, a mi esposo Alejandro Villacorta por su paciencia ya que son ellos mis fortalezas que indujeron para culminar la presente tesis y así seguir cumpliendo un peldaño más en este camino profesional.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por los conocimientos brindados para mi crecimiento profesional.

A mi Asesora por su orientación en la culminación de la presente tesis.

A la Gerencia de Financiamiento de las Prestaciones de Salud por brindarme el apoyo para la presente tesis.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	ii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Categorías, sub categorías y matriz de categorización	12
3.3 Escenario de estudio	13
3.4 Participantes	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección	15
3.6 Procedimientos	15
3.7 Rigor científico	16
3.8 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
4.1. Consideraciones preliminares de los resultados por categorías	17
4.2. De la Triangulación de resultados	26
V. CONCLUSIONES	33
V. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39
Anexo 1. Guía de entrevista	43
Anexo 2. Guía de lista de observación por chequeo	46

Anexo 3. Validación de instrumentos	49
Anexo 4. Transcripción de entrevistas	53
Anexo 5. Pantallazos de Unidad hermenéutica	64
Anexo 6. Pantallazos de las redes semánticas	66
Anexo 7. Panel fotográfico	68

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de la categoría 1. Compromiso Afectivo	12
Tabla 2	Tabla de la Categoría 2. Compromiso Continuo	13
Tabla 3	Tabla de la Categoría 3. Compromiso Normativo	13
Tabla 4	Terminología Metodológica Utilizada en la Investigación	18
Tabla 5	Categorización 1 de Compromiso Afectivo	19
Tabla 6	Categorización 2 de Compromiso Continuo	20
Tabla 7	Categorización 3 de Compromiso Normativo	20
Tabla 8	El Compromiso Afectivo en la Demuna de la Municipalidad de Chosica	21
Tabla 9	El Compromiso Continuo en la Demuna de la Municipalidad de Chosica	23
Tabla 10	El Compromiso Normativo en la Demuna de la Municipalidad de Chosica	25

Índice de figuras

Figura 1	Escenario de Estudio	14
Figura 2	Triangulación de las Categorías del Compromiso Organizacional	27
Figura 3	Red Semántica del Compromiso Afectivo	28
Figura 4	Red Semántica del Compromiso Continuo	31
Figura 5	Red Semántica del Compromiso Normativo	32

Resumen

La presente investigación titulada Compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020, tiene como objetivo describir cómo es el compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020. La presente investigación es del tipo básica, y un enfoque cualitativo, es fenomenológico. Se tuvo la participación de 8 servidores de la Municipalidad de Chosica a quienes se les realizó entrevistas estructuradas y se aplicó listas de observaciones para cada una de ellas, además del registro fotográfico.

Mediante la triangulación de la información, los resultados mostraron que el compromiso afectivo está en un nivel alto en la Municipalidad, a comparación de los compromisos continuo y normativo. Se llegó a la conclusión que el personal se encuentra identificado con la institución y presenta un importante nivel de familiaridad entre compañeros y con los directivos. Así también, se identifica oportunidades de desarrollo, y que existe un fuerte componente de lealtad y cumplimiento de directivas brindadas por la entidad.

Palabras claves: Compromiso afectivo, compromiso continuo, compromiso normativo.

Abstract

The present investigation entitled Organizational commitment in the DEMUNA of the Municipality of Chosica 2020, aims to describe how the organizational commitment is in the DEMUNA of the Municipality of Chosica 2020. The present investigation is of the basic type, and a qualitative approach, it is phenomenological. Eight servers from the Municipality of Chosica participated in whom structured interviews were carried out and litas of observations were applied for each of them, in addition to the photographic record.

By triangulating the information, the results showed that affective commitment is at a high level in the Municipality, compared to continuous and normative commitments. It was concluded that the staff is identified with the institution and has a significant level of familiarity with colleagues and with managers. Likewise, development opportunities are identified, and that there is a strong component of loyalty and compliance with the directives provided by the entity.

Keywords: Affective commitment, continuous commitment, normative commitment.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en el mundo se vienen generando cambios motivados por los efectos de la pandemia, lo cual ha generado la necesidad de adaptarse a diferentes realidades y condiciones tanto en el quehacer diario como en la vida laboral. En virtud a ello, el compromiso de los trabajadores de una institución se vuelve vital a fin de asegurar que la continuidad de las actividades y de los servicios brindados por estos, se mantengan y no se vean reducidos con las nuevas condiciones y exigencias. (Arias, 2001). En ese sentido, el compromiso de las personas para la ejecución de sus actividades de manera eficiente orientada a los objetivos institucionales, se vuelve decisivo en el aseguramiento de los mejores resultados para las organizaciones del País (Chiavenato, 2015). Según el informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", elaborado por Deloitte Perú, registró que el 87% de las empresas a nivel mundial que son líderes en Recursos Humanos consideraron que el poco compromiso de los trabajadores es un problema principal que actualmente afrontan las organizaciones. Más aún en relación a ello, el 60% de dichas compañías no cuentan con programas que le permitan medir el compromiso organizacional a fin de implementar medidas correctivas. En relación al Perú, se muestra que el 50% de los directivos consideran que la problemática en relación a la cultura organizacional y el bajo nivel de compromiso son los aspectos más importantes en relación a los recursos humanos. En nuestro país, las políticas relacionadas con el compromiso organizacional se iniciaron en el sector privado, pero que con el transcurrir de los años cada vez más se va afianzando en todo el sector público, lo cual permite que el servicio público busque estándares de calidad que sean competitivos y que respondan cada vez más y mejor a las necesidades de los ciudadanos.

Siendo que las situaciones distintas requieren de habilidades, capacidades y voluntades que sean efectivas para la realización de las funciones, en comparación con los escenarios previos (del Carmen, Vega y Eternod, 2018), y en especial en la actual situación de pandemia, es muy importante que se pueda evaluar el desempeño de los trabajadores, considerando estas nuevas condiciones, es decir, el trabajo remoto, trabajo mixto, personal de riesgo, actividades en las que se tiene exposición al contagio etc. (Farhah, Warsito, Lur, y Wihuda, 2020). Esta situación,

se viene presentado en varias entidades y sobre todo en aquellas donde las actividades no han sido paralizadas como es el caso de las Municipalidades y particularmente en las áreas cuyas funciones se pueden haber incrementado por los motivos de las medidas de inmovilización dictadas por el gobierno. Este es el caso de la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) de la Municipalidad de Chosica, la cual brinda el servicio de protección y promoción de los derechos de los niños, y adolescentes en su jurisdicción. Así también, interviene cuando existe conflicto en los derechos de estas personas, con la finalidad de hacer prevalecer el interés superior. Así también, en los casos que se necesite presentar una denuncia por faltas y delitos que se encuentren en contra de niños y adolescentes debe intervenir en su defensa. Por tanto, la acción efectiva y permanente de esta oficina exige que el personal se encuentre comprometido con sus funciones y con ello genere un adecuado desempeño de sus labores en la búsqueda de brindar servicio efectivo y oportuno en beneficio de la ciudadanía. (Yongxing, Hongfei, Baoguo y Lei, 2017)

En ese contexto, el compromiso de los trabajadores vinculados a este servicio cobra vital importancia, más aún en las nuevas condiciones que la pandemia ha originado, por lo que se ha podido identificar que uno de los componentes más importantes en este aspecto es el compromiso del personal en su trabajo, es por ello que el presente estudio, se plantea como **problema principal** el siguiente: ¿Cómo es el compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020? A partir de ello se derivan los problemas específicos que son: a) ¿Cómo es el compromiso afectivo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020? b) ¿Cómo es el compromiso continuo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020? c) ¿Cómo es el compromiso normativo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020?

Por otro lado, el presente estudio **se justifica** de manera práctica ya que este permite identificar el nivel de compromiso de los trabajadores en la entidad y con ello poder identificar la importancia en la atención que se brinda, de manera tal que dicha información pueda servir de herramienta para futuros análisis que tengan como fin mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía. Cabe precisar que según Bernal (2016) la justificación práctica de la investigación es que brinda elementos para la solución de problemas o por lo menos, brinda estrategias las cuales pueden

contribuir a solucionarlo, en ese sentido la presente investigación involucra el análisis correlacional y descriptivo sobre las variables de estudio en sus diferentes dimensiones, constituyendo estos resultados, información valiosa para la implementación de mejoras y planes de acción dentro de la Entidad.

Metodológicamente la **investigación se justifica** en la medida que brindan un aporte mediante la creación o aplicación de modelos e instrumentos de investigación (Bernal, 2016). Por ello, el estudio permitirá obtener evidencias, las cuales pueden ser utilizadas o referidas para futuros estudios similares. Este trabajo será útil como antecedente para aquellas investigaciones relacionadas con el compromiso organizacional y el desempeño laboral en instituciones principalmente públicas en el Perú.

La justificación teórica según Bernal (2016), está centrado los conocimientos que el estudio brindará en relación al objeto investigado. Para el presente caso, se basa en el uso de las teorías y conceptos de distintos autores y de los cuales se puede confirmar su vigencia mediante la revisión de investigaciones recientes que aún mantienen su uso como medio teórico y que cuentan con el respaldo que da dicha aceptación.

En base a lo expuesto, el **objetivo general** de la investigación es describir como es el compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020. Los objetivos específicos del estudio son a) Describir como es el compromiso afectivo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020. b) Describir como es el compromiso continuo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020. c) Describir como es el compromiso normativo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Sobre la investigación se ha identificado **antecedentes internacionales** sobre estudios previos, así por ejemplo se tiene a Lupano y Castro (2018) analizaron la influencia tanto directa como indirecta de las virtudes organizacionales en relación a los niveles de compromiso organizacional, satisfacción laboral y performance individual y organizacional. Se utilizó un instrumento para medir esa virtud denominado el Inventario de Virtudes Organizacionales (IVO). Este consta de tres dimensiones: Significado e inspiración; Apoyo y respeto; y Perdón. Para la recolección de los datos se aplicó un Inventario de Virtudes Organizacionales (IVO), además de un Cuestionario de Estrés Laboral, la Escala de Compromiso Organizacional, la Escala de Bienestar Laboral (BIEN T), la Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS). Los resultados mostraron la existencia de una relación entre dichas virtudes en la satisfacción laboral con el compromiso organizacional.

Por otro lado, Velásquez y Mera (2019) en su investigación sobre la inteligencia emocional, el desempeño laboral y el compromiso organizacional y en los operarios de una empresa textil, tuvieron como objetivo determinar si el compromiso organizacional cumple un rol mediador entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil de san Luis 2019. Utilizando una investigación del tipo básica, el diseño fue no experimental de corte transversal y el enfoque cuantitativo. La población conformada por 250 operarios del área de producción, se aplicó cuestionarios a una muestra de 80 operarios a través del muestreo no probabilístico intencional. Los instrumentos utilizados para la medición de las variables, fueron los cuestionarios de escala Likert. Los resultados obtenidos muestran un ajuste de bondad adecuado, ya que el X^2 :49.506, es mayor a $P > 0.5$ y entre el X^2/gl es 2.063 es menor que 3, en los ajustes comparativos CFI:0.97, TLI:0.96 son ≥ 0.9 lo cual concluye que, el compromiso organizacional cumple un rol mediador entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Farhah, Warsito, Lur Rochman & Wihuda (2020) en su estudio establecieron como objetivo estudiar cómo influye las características personales y laborales de los empleados en una universidad estatal, en el compromiso organizacional y el desempeño laboral. Se realizó la investigación en base al personal de la universidad que estaba constituida por 175 trabajadores. El método para la definición de la muestra fue el muestreo aleatorio estratificado proporcional, basado en la clase y el

rango de los funcionarios. Los resultados mostraron como influyen las características de las personas con las características de las labores ejecutadas con el compromiso organizacional y el desempeño laboral. El estudio concluyó que las características personales y las características laborales tienen un efecto significativo en el compromiso organizacional y el desempeño laboral. La variable características personales tiene un efecto significativo en el compromiso organizacional, como también las características del trabajo tienen una influencia significativa en la organización compromiso. Además, el compromiso organizacional también tiene una influencia significativa en el desempeño laboral variable. Se sugiere que el compromiso organizacional podría incrementarse mejorando el nivel personal y laboral, mientras que el desempeño laboral podría mejorarse aumentando características personales y laborales y compromiso organizacional.

Cuesta, Fleitas, García, Hernández, Anchundia & Mateus (2018), en su investigación se propusieron analizar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos (GRH) y los indicadores de gestión. Mediante su estudio que se basó en el desarrollo de la formación doctoral en el ámbito de la GRH, se logró proponer un procedimiento en el que se utilizó tecnología, para diseñar un sistema de evaluación del desempeño, que comprendía en su estructura o unidad dialéctica la planificación estratégica de la GRH y el control de su gestión. Esto tuvo como implicancia a un grupo de indicadores, entre los cuales destacó el sentido de compromiso, el crecimiento económico y el desarrollo humano.

Verduzco, García, Gracia, Ibarra, y Ochoa (2018) estudiaron el compromiso organizacional en los trabajadores de las Pequeñas y Medianas Empresas con el fin de determinar inciden en variables atributivas, además de identificar la confiabilidad general y por dimensión de la escala. El método fue no experimental descriptivo, transaccional y el instrumento que se usó fue el de compromiso organizacional de Meyer y Allen, que fue aplicado a 608 trabajadores de diferentes ámbitos. Después del análisis respectivo, los resultados mostraron un Alpha de 0.898 para la escala total. Así también se encontró que los trabajadores con contrato fijo tienen una puntuación más alta de compromiso comparativamente con los de contrato temporal, así también con los que ocupan puestos directivos. El compromiso organizacional estuvo relacionado con sus diferentes dimensiones como son el normativo, de continuidad y el afectivo, así también con las variables

atributivas edad, años de trabajo y número de hijos; lo cual indica que mientras más alto sea el valor de estas variables, también será mayor el nivel de compromiso.

Así también a **nivel nacional** se tiene los siguientes antecedentes: Ballena, Millones y Liza (2019) realizaron un estudio en el Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza de Chiclayo, cuyo objetivo fue mejorar el compromiso organizacional y el nivel del desempeño laboral. Con una población de 300 empleados, se tomó una muestra de 200 y se aplicó encuestas utilizando el método Likert, donde los valores buscaban describir a cada indicador sobre el desempeño de los trabajadores de la organización. Los resultados dieron a conocer el grado de compromiso organizacional de los trabajadores, identificándose que este no es el adecuado. Por el lado del nivel de desempeño laboral tampoco no era el esperado. Después de la aplicación de un plan organizacional se obtuvieron nuevos resultados los cuales si fueron favorables; los porcentajes de cada nivel aumentaron. En base a lo indicado se pudo concluir que según el nivel del compromiso organizacional, los colaboradores pueden mejorar su nivel de desempeño y que es recomendable continuar con la aplicación del plan elaborado a fin de mejorar dicha situación y de esa manera generar cambios positivos para la organización.

Álvarez y Mendoza (2019) se plantearon el objetivo de determinar como influye el compromiso organizacional del personal administrativo de la Universidad Autónoma San Francisco con el desempeño laboral. Mediante un estudio descriptivo correlacional, con una muestra de 50 personas y además 200 alumnos de la Universidad, utilizando las encuestas y cuestionarios como técnica e instrumento. Los datos obtenidos se sistematizaron y fueron y se procesaron en el SPSS 21.0. Se llegó a la conclusión que el compromiso organizacional del personal que trabajan en el área administrativa de la Universidad influye negativamente en el desempeño laboral que es percibido por los estudiantes.

Por su lado Rojas (2019), en su estudio buscó determinar cómo se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de las oficinas descentralizadas de la Universidad Cesar Vallejo – Moyobamba. Se utilizó una muestra de 58 personas a las cuales se le aplicó cuestionarios para cada variable. Se utilizó el análisis de la Correlación de Rho de Spearman, lográndose verificar que existe un nivel bajo de compromiso de los colaboradores y un desempeño laboral inadecuado. Se concluyó que el compromiso organizacional del personal es bajo, dado que no existe afecto hacia la institución y, por tanto, tampoco

se sienten a gusto. Con relación al desempeño se identificó que no es el adecuado y que el personal requiere desarrollar habilidades sociales que les facilite realizar mejor su trabajo o para mejorar su relaciones. Finalmente se demostró que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman, (0,809).

Fuentes (2018), en su investigación buscó determinar la relación entre compromiso organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores y el desempeño laboral de sus trabajadores, bajo un enfoque cuantitativo; metodología de tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional; y corte transversal; se trabajó con una muestra de 60 profesionales que laboran en la Ugel 01. Se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman ya que ambas variables han sido medidas en escala ordinal tipo Likert. Se pudo concluir que existe una correlación positiva y significativa entre el desempeño laboral y el compromiso organización con un ($R_s = 0.367$), así mismo, una correlación positiva y significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral. Del mismo modo el compromiso de continuidad y el desempeño laboral tuvieron una relación positiva y significativa, al igual que el compromiso normativo y el desempeño laboral.

Así también Chávez (2018) estudió la relación entre el compromiso organizacional en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios y el desempeño laboral. Se trabajó con una muestra de 45 supervisores de operaciones, a los cuales se le aplicó dos cuestionarios, obteniéndose como resultado la existencia de una relación positiva baja entre ambas variables; al obtener un coeficiente de Spearman ($\rho = 0.335^{**}$) y un p-valor igual a 0,000. Se concluyó que los trabajadores a pesar de tener niveles adecuados de compromiso organizacional, no necesariamente se relaciona directamente con en el desempeño laboral.

Sobre la teoría del compromiso organizacional, la teoría de Meyer y Allen (1991) precisa que el compromiso organizacional es un estado psicológico que describe la relación entre un individuo y una organización y que influye en la decisión de continuar en dicha organización o dejarla. Este concepto es multidimensional y comprende 3 tipos de compromiso organizacional, el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo. Es importante destacar que al incorporarse a una empresa el trabajador experimenta un procedimiento de socialización, que conlleva en el tiempo a afectos

y amistades que promueven gratitudes que son muy difíciles de soslayar y crean un lazo fuerte con la empresa (Chiavenato, 2002). Así también existen teorías adicionales que complementan estos conceptos, por ejemplo, Arciniega (2002) definió el compromiso organizacional como la forma y como se identifica psicológicamente una persona con la institución en la que trabaja. Para Davis y Newstrom (2003), el compromiso organizacional es la manera como un trabajador se identifica con su empresa y participa en ella. Es decir, el compromiso organizacional es un componente multiplicador de éxito en tanto alienta el fortalecimiento de valores, que hacen posible que un trabajador según su posición, su función y las tareas asignadas, se involucre con la organización, considerándose parte importante del objetivo organizacional para el que está prestando el servicio. La **teoría sobre el compromiso organizacional** se asocia a varios autores, así por ejemplo Becker (1960) define la perspectiva del intercambio social como la relación del trabajador con su empresa que se va formando poco a poco y son producto del tiempo. El trabajador va juntando e invirtiendo tiempo y dedicación los cuales no quiere perder, salvo que perciba que su inversión ya no le es productiva. Esta teoría se relaciona al componente del compromiso continuo, también conocido como dimensión calculada, que postula Meyer y Allen (1991). Además de esta teoría, existe la Perspectiva de atribución de Reichers (1985) la cual define el compromiso organizacional como una obligación que el trabajador tiene para realizar acciones de manera voluntaria. Esta perspectiva se relaciona con la dimensión normativa, de Meyer y Allen (1991), ya que se refiere a una sensación de obligación moral de no apartarse de la organización al cual se pertenece. Así también la otra perspectiva del compromiso es la Perspectiva psicológica de Mathieu y Zajac (1990), la cual precisa que el compromiso depende del intercambio entre el trabajador y la empresa y las recompensas, el reconocimiento, la manera que le hagan sentir el valor del trabajo. Este enfoque se vincula con el componente afectivo de Meyer y Allen (1991) sobre el compromiso organizacional, el cual corresponde al vínculo psicológico y emocional del trabajador y una identificación con la organización.

El modelo de Meyer y Allen se establecen tres categorías para el compromiso organizacional, considerando las maneras en que los trabajadores se comprometen con su empresa, ya sea permaneciendo en ella por propia elección al haber establecido un vínculo sentimental con su empresa (compromiso afectivo), o porque

necesitan del trabajo y lo hacen de manera obligada (compromiso continuo) o porque se estima que se debe hacer por obligación moral (normativo). Cada uno de estos tipos de compromiso causará diferentes efectos sobre el comportamiento del personal, tales como asegurar una la conducta para no perder los beneficios que otorga la empresa, el sentimiento de apego, la satisfacción general por las funciones que desempeña y la identificación que el personal siente con su organización (Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002).

La **primera de las categorías** según el modelo indicado es el compromiso Afectivo, al respecto Meyer y Allen definen el compromiso afectivo, como el vínculo sentimental que las personas tienen hacia su empresa, caracterizada por su implicación e identificación con esta y a su vez el deseo de quedarse en ella. Es este compromiso el que genera que los trabajadores sientan placer y disfruten de trabajar en su empresa. De este modo las persona que tienen este compromiso afectivo están inducidos a trabajar para bien y beneficio a la organización a la que pertenecen (Johnson & Chang, 2006). Este compromiso se encuentra muy relacionado con la motivación intrínseca, mediante la cual la persona realiza un trabajo por el placer de hacerlo sin esperar recibir alguna recompensa externa, logrando una sensación de éxito, placer y un fuerte deseo personal. El compromiso afectivo es la aceptación o consentimiento anímico del trabajador para con la empresa en el marco de su grado de pertenencia y de identificación tanto con sus objetivos de vida como con los de la empresa (Chiavenato, 2002). Sobre el particular, Bohle, Chambel, Medina y Cunha, (2018) realizaron el desarrollo de un modelo conceptual que busca establecer la relación entre la inestabilidad laboral y el desempeño laboral supeditado con el compromiso organizacional afectivo, obteniéndose como resultado que la inestabilidad laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral; efecto que alcanza también al compromiso organizacional afectivo.

La **segunda categoría** corresponde al compromiso continuo, el cual tiene que ver con los valores económicos o beneficios, los cuales perdería un trabajador si se retira de su trabajo de manera que dejar la empresa implica un costo para el trabajador, debido a las pocas opciones de conseguir otro trabajo igual (Arias, 2001). Así también, el compromiso continuo se encuentra vinculado con la motivación extrínseca, ya que la atracción del trabajador no es la propia actividad

en sí, si no los beneficios o recompensas que recibe a cambio de realizarla, ya sea dinero u otra forma de retribución, ello hace que el personal se comprometa con la empresa, por que adquiere beneficios que no pondría en riesgo. Esto hace suponer que los altos índices de desempleo, propician un mayor compromiso de continuidad por parte del personal hacia sus organizaciones (Vandenberghe, 1996). Así también este compromiso tiene que ver con el acuerdo que tiene el trabajador en cuanto a la entrega de tiempo, conocimiento y niveles de esfuerzo a la empresa que le da sentido de inclusión y sentido de pertenencia que perdería si lo deja. En este sentido también es conveniente señalar el componente calculador que está referido a la que se puede considerar como inversiones y que son los planes de pensión, el aprendizaje y los beneficios acumulados a lo largo del tiempo (Chiavenato, 2002).

Finalmente, la **tercera categoría** es el compromiso normativo que es definido como la sensación de obligación moral que tienen las personas para mantenerse en su organización, esto también se relaciona con las relaciones internas de personal que deben existir en una empresa para que esta marche bien. De esta manera, este compromiso tiene que ver con la lealtad del trabajador hacia la empresa, partiendo del sentido moral del trabajador que puede verse beneficiado con ciertos beneficios como pago de estudios, capacitaciones, etc., lo que conlleva un sentido de reciprocidad en el personal para su organización, y, por lo tanto, estar comprometidos con ella (Arias, 2001).

El mostrar compromiso normativo corresponde a cumplir con las funciones con un deber moral y de manera recíproca a la organización. Este compromiso tiene que ver con el apego del empleado con su organización, basado en la lealtad, expresada en sentimientos de obligación de responder a la organización cumpliendo su deber. Está relacionada con sentimientos de permanecer en la organización debido a los valores personales como la lealtad es deseable, y que todos deben de ser fieles a la organización que les dio el trabajo y brindar su esfuerzo todo el tiempo como sea necesario.

Responde también permanecer al haber recibido algún beneficio, oportunidad, o concesión especial de la empresa. Betanzos Díaz y Paz Rodríguez (2017) lo definen como compromiso de obligación valorativa o de obligación moral, al igual que Panaccio y Vanderberghe (2011). La persona concibe la obligación moral de continuar en su organización porque siente que está en deuda por haber recibido la oportunidad y la cual es muy valorada. Betanzos, Rodríguez y Paz (2017)

plantearon la medición del compromiso en su dimensión normativa, que se basa en la responsabilidad y reciprocidad, desarrollándose un vínculo con la empresa en base a la lealtad de los trabajadores. Asimismo, identifica dos factores que influyen predominantemente en el compromiso, la primera es la lealtad reciprocidad conocida; y la segunda la responsabilidad de cumplimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es del **tipo básica**, al respecto Sánchez y Reyes (2015) precisan que este tipo de investigación tienen como objetivo la búsqueda de nuevos conocimientos que expliquen, predigan y describan los hechos que se presentan en la sociedad. En el presente caso se busca describir el comportamiento del compromiso organizacional en la Demuna de la Municipalidad de Chosica, con el fin de contar con información que pueda ser utilizada para desarrollar estrategias que conlleven a una mejor atención a la ciudadanía.

Por otro lado, en relación al **diseño** de investigación, este es fenomenológico. Para Sánchez y Reyes (2015), estos estudios descubren los significados de una experiencia vivida, dejándose de lado prejuicios y se recoge datos sobre cómo los individuos descifran el significado de una experiencia o situación determinada.

3.2 Categorías, sub categorías y matriz de categorización

La categorización según Bardín (2002), es clasificar en elementos constitutivos de un grupo por diferenciación, mediante una agrupación por género que parte de criterios previamente definidos. Las categorías son secciones que consolidan elementos como unidades de registro bajo un título genérico, en base a caracteres comunes de estos elementos.

Para el presente estudio el compromiso organizacional según el modelo de Meyer y Allen se desagrega en tres categorías:

Tabla 1 *Tabla de la categoría 1. Compromiso Afectivo*

Sub Categorías

A.1. Grado de familiaridad

A.2. Identificación del trabajador

A.3. Participación en el trabajo

Para la Categoría Compromiso Afectivo se considera las maneras en que los trabajadores se comprometen con su empresa, ya sea permaneciendo en ella por propia elección al haber establecido un vínculo sentimental con su empresa

Tabla 2 *Tabla de la Categoría 2. Compromiso Continuo*

Sub Categorías

B.1. Oportunidad de tener otro trabajo

B.2. Permanencia

Con relación al compromiso continuo, se refiere al grado de relación del trabajador hacia la organización porque necesitan del trabajo y de alguna manera lo hacen por los beneficios obtenidos por su trabajo.

Tabla 3 *Tabla de la Categoría 3. Compromiso Normativo*

Sub Categorías

C.1. Reciprocidad

C.2. Responsabilidad

Sobre el compromiso normativo se refiere a la relación del trabajador con su institución motivado por la convicción de realizar sus labores porque es lo correcto.

3.3 Escenario de estudio

En relación al escenario del estudio, Rodríguez (1999) lo describe como la selección de un lugar desde el cual se intenta recoger información pertinente para dar respuesta a las cuestiones de la investigación. Para el presente caso, el estudio se llevará a cabo en las mismas instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Chosica, para lo cual se solicitará ambientes adecuados (sal

de reuniones u oficinas cerradas) por tiempos delimitados para realizar las entrevistas a la población seleccionada.

En algunos casos, cuando se requiera, las entrevistas podrán ser realizadas mediante algún medio de comunicación virtual (Zoom o Meet)

Figura 1

Escenario de Estudio



Nota. En la presente figura se presenta el escenario de estudio como lugar de la investigación.

3.4 Participantes

En relación al personal que formará parte de la investigación se ha considerado realizar entrevistas a todo el personal que labora en la Demuna de la Municipalidad, incluyendo al responsable del equipo, así como al sub gerente de desarrollo y gerente de desarrollo social, de quienes depende esta oficina. Se estima un aproximado de 6 personas que participarán de estas entrevistas.

Sobre ello, los estudios cualitativos consideran la selección de los participantes por su relevancia para el estudio y, comúnmente, la selección se hace basándose en criterios que permitan la selección y el muestreo metódicos dentro del grupo seleccionado de participantes. Se avala que los datos sean representativos de las características y comportamientos observables para garantizar la fiabilidad y validez del estudio (Quecedo y Castaño, 2002).

En este caso se recopilará información en base a entrevistas al personal que labora en dicha área con el fin de recabar la experiencia vivida en relación al

compromiso organizacional. Así también se aplicará la observación mediante la lista de observación por chequeo y también el análisis documental

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección

La Técnica es el conjunto de medios e instrumentos a través de los cuales se efectúa el método, también es un conjunto reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos. Son procedimientos específicos que se utilizan en determinadas áreas de la ciencia para la obtención de datos. (Sánchez y Reyes, 2015). Para el presente caso se utilizará tres técnicas: la entrevista, la observación y el análisis documental.

La entrevista es técnica directa de investigación, efectuada con un cuestionario de preguntas, el cual recoge la información en el mismo momento (Sánchez y Reyes, 2015). Por otro lado, la observación, utiliza instrumentos diseñados de manera previa sobre pautas referidas a la presencia de reacciones sobre el fenómeno (Sánchez y Reyes, 2015). Así también el análisis documental se realiza a los contenidos de las fuentes documentales, extrayéndose la información más significativa, se clasifica y analiza. (Sánchez y Reyes, 2015).

Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos son herramientas que forma parte de una técnica de recolección de datos. Puede darse como una guía, un manual, un aparato, una prueba, un cuestionario o un test. (Sánchez y Reyes, 2015). Para el estudio se utilizará una guía de entrevista para la recolección de la información, también una lista de observación por chequeo y una guía de recolección de documentos.

3.6 Procedimientos

Se realizaron **entrevistas** individuales a los participantes para identificar los factores que pudieran estar favoreciendo el compromiso organizacional y aquellos factores que lo inhiben, brindando a los participantes una breve descripción del objetivo de la investigación y de las dimensiones bajo estudio.

Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de una hora, procurando que su participación se preferentemente voluntaria

Una vez concluidas las entrevistas se procedió al análisis para la elaboración de los resultados y la discusión, en base a ello se realizó la categorización del estudio mediante la descomposición en categorías y sub categorías, con la finalidad

de realizar un análisis en profundidad sobre el compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica. Las categorías se establecieron en base al estudio de Meyer y Allen quienes establecieron una división del compromiso organizacional en tres aspectos, siendo el primero de ellos el compromiso afectivo, mediante el cual se podrá determinar cómo se comporta esta categoría en el personal de la Demuna. La segunda categoría corresponde al compromiso continuo, en el cual juega un rol importante las condiciones que ofrece la institución y la forma como lo recibe el trabajador. Finalmente, la tercera categoría corresponde al compromiso normativo que es el que nace por convicción del mismo trabajador.

Luego de la categorización se realizó la Triangulación, mediante la revisión comparativa de las entrevistas recabadas, las listas de observación y las evidencias fotográficas. Dichos resultados son confrontando con el fin de obtener información que fue utilizada en la discusión de los resultados. En el desarrollo también se seleccionarán frases testimonio para cada categoría estudiada del compromiso organizacional por cada participante. Estas frases servirán para un mejor manejo de las opiniones, acuerdos, desacuerdos, causas o propuestas para cada una de las categorías de las variables definidas para el estudio.

3.7 Rigor científico

En relación al rigor científico y con el propósito mantener la calidad y objetividad de la información se tuvo en cuenta los procedimientos propuestos por Lincoln y Cuba (1985): La credibilidad, la auditabilidad y la confirmabilidad

- Credibilidad: Con el fin de incrementar la posibilidad de los resultados a mediante el compromiso del investigador con la persona que brinda la información, en el transcurso de la investigación (Lincoln y Cuba, 1985)
- Auditabilidad: Para garantizar la comprensión de los momentos y de la lógica del trabajo de investigación por otros lectores o investigadores. (Lincoln y Cuba, 1985)
- Confirmabilidad: Se evidenció que los hallazgos, conclusiones y recomendaciones se respalden en los datos obtenidos, existiendo evidencia

y apoyándose en la opinión de los expertos (Método de análisis de información. (Lincoln y Cuba, 1985)

3.8 Aspectos éticos

La investigación se fundamenta en criterios éticos y de rigor que tiene como finalidad asegurar la calidad, objetividad y validación del trabajo de investigación. Se tuvo en cuenta el consentimiento informado, la confidencialidad, y la privacidad de las entrevistas.

- Consentimiento informado: Se solicitó la autorización a los participantes de la investigación a través del documento de consentimiento y en donde registraron su participación de manera voluntaria, habiéndose informado previamente en qué consistía el estudio, sus objetivos y procedimiento. (Sánchez y Reyes, 2015).
- Confidencialidad: Lo manifestado por los participantes no serán revelados y las grabaciones son confidenciales, utilizadas solo para fines de investigación. Para documentar la credibilidad se utilizaron las
- Privacidad: Se presentó desde el inicio de la investigación el anonimato de las entrevistas en la realización del estudio (autor/año).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Consideraciones preliminares de los resultados por categorías

A continuación, se tienen una lista de términos utilizados en este capítulo en el cual se muestran los resultados trabajados a partir del software Atlas.ti V 7.5.4, siendo estos términos los siguientes:

Tabla 4 *Terminología Metodológica Utilizada en la Investigación*

	Definición Utilizada
Término	
Atlas. 7.5.4.	Ti Es un Software especializado, para el análisis cualitativo de los estudios, que utiliza herramientas que permiten organizar la información recabada en el proceso de investigación correspondiente a un estudio cualitativo. Con este software se manejan datos textuales extensos además de gráficos y videos.
Categoría	Glaser y Strauss (1967), es un elemento conceptual de la teoría en que surge de la caracterización cualitativa en el proceso de la investigación. Las categorías en el Atlas ti se le llaman códigos. Es un constructo analítico superior que define la teoría -inducción- o explica la hipótesis de partida –deducción.
Código	Constructo que se utiliza para identificar ideas comunes en el texto para consolidarlos y poder realizar el análisis cualitativo. Para Auerbach y Silverstein (2003) cada código identificado corresponde a un tema. Así también, Seidel y Kelle (1995), precisan que los códigos mecanismos heurísticos para el descubrimiento. Estos se encuentran en el Atlas ti.
Citas	Es una parte de texto que tiene un significado relevante y corresponde a la unidad básica de análisis y sirve de contexto al código. Para Auerbach y Silverstein (2003), se trata de pasajes de las transcripciones que expresan una idea clara relacionada con el problema de investigación.
Familia de entidad analítica,	Es un grupo de códigos con un criterio determinado. Carece de códigos o su uso es exclusivamente operativo o
	instrumental. Auerbach y Silverstein (2003) definen el tema como la agrupación de ideas que se repiten en los datos.
Redes	Es una gráfica que representa los conceptos del estudio y sus semánticas interrelaciones a través de una red o esquema de representación en Red. En caso

de que no existan ciclos, estas redes pueden ser visualizadas como árboles. (Sigman Cecci, 2005)

Concepto El concepto articula teoría y análisis. Inicialmente concebido en la teoría (o modelo), deviene definible con el objeto de concretarse en un código. Una idea derivada de un modelo dado (Silverman, 2013).

Fuente: Glaser y Strauss (1967), Auerbach y Silverstein (2003), Seidel y Kelle (1995), Silverman (2013), Sigman y Cecci (2005) y elaboración propia.

En relación al escenario de estudio se precisa que la investigación se realizó en el interior de la Municipalidad de Chosica y específicamente en la Gerencia de Desarrollo Social en donde se encuentra ubicado la Demuna y el personal que trabaja para dicha oficina. En dicho espacio se realizó el análisis observacional, así como el levantamiento de entrevistas para poder identificar las características del comportamiento organizacional del equipo de trabajo en sus tres categorías, Afectivo, continuo y normativo.

A continuación, se presenta la categorización del estudio realizado:

Tabla 5 *Categorización 1 de Compromiso Afectivo*

Sub Categorías	Preguntas
A.1. Grado de diferentes compañeros de trabajo incluso si no son de su área, familiaridad en beneficio de la institución?	¿El trabajador apoya en los problemas que puedan tener sus compañeros de trabajo incluso si no son de su área, familiaridad en beneficio de la institución? ¿Los trabajadores se sienten como en familia en la institución?
A.2. Identificación del pertenecer a esta institución y recomendarían a otras personas trabajador a la institución como una gran alternativa para laborar en ésta?	¿Opina que sus trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución y recomendarían a otras personas trabajador a la institución como una gran alternativa para laborar en ésta?
A.3. Participación en actividades que la institución realiza?	¿Los trabajadores participan de manera voluntaria en las el trabajo actividades que la institución realiza?

Nota. Autoría propia

La tabla 4, muestra una pregunta por cada una de las sub categorías y se encuentran especificadas en la forma como se manifiesta el compromiso afectivo en la Demuna de la Municipalidad. Las preguntas fueron aplicadas a personal de la Gerencia de Desarrollo tanto a nivel profesional como técnico.

En la relación a la segunda categoría del estudio se tiene lo siguiente

Tabla 6 *Categorización 2 de Compromiso Continuo*

Sub Categorías	Preguntas
	¿Cree que si un trabajador tiene la oportunidad laboral en otra Oportunidad de institución que le brinde mayores beneficios sobre todotener otro trabajo salarial, seguirá permaneciendo en la institución?
B.1. Permanencia desarrollo y crecimiento dentro de la institución	Opina que los trabajadores cuentan con oportunidades de

Nota. Autoría propia

La tabla 5, muestra también una pregunta de la entrevista para cada una de las sub categorías y se encuentran especificadas en la manera como se muestra el compromiso continuo en el personal de la Demuna. Las preguntas fueron aplicadas a personal de la Gerencia de Desarrollo tanto a nivel profesional como técnico.

En la relación a la tercera categoría del estudio se tiene lo siguiente

Tabla 7 *Categorización 3 de Compromiso Normativo*

Sub Categorías	Preguntas
C.1. Reciprocidad independientemente de haber necesitado o no; o haber recibido o no, algún tipo de apoyo por parte de esta institución	Opina que los trabajadores tienen un sentido de lealtad a la institución por la oportunidad laboral obtenida;
C.2. Responsabilidad convicción con las disposiciones, directivas y normas implantadas por la institución?	¿Los trabajadores cumplen de manera responsable y con

Nota. Autoría propia

La tabla 6, muestra una pregunta para cada una de las sub categorías y se encuentran referidas al compromiso normativo de los trabajadores de la Demuna en la Municipalidad de Chosica. Las preguntas fueron aplicadas a personal de la Gerencia de Desarrollo tanto a nivel profesional como técnico.

En relación a los resultados para cada uno de los Objetivos específicos del estudio se tiene lo siguiente

Resultados para el Objetivo específico 1: Describir cómo es el compromiso afectivo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020

Tabla 8 *El Compromiso Afectivo en la Demuna de la Municipalidad de Chosica*

Contenido Textual	Nº De Citas	% Relativo	% Total Relativo
Todos somos un equipo	20	12.99%	44.16%
Existe familiaridad	18	11.69%	
Compartimos experiencias	13	8.44%	
Apoyo mutuo	7	4.55%	
Liderazgo de los jefes	6	3.90%	
Objetivo común	4	2.60%	

Fuente: Base de datos de la investigación en Atlas Ti 7.5.4. Autoría propia

En la Tabla 7, se muestran los resultados obtenidos a las preguntas correspondientes a la categoría compromiso afectivo, en la cual se puede destacar que, según las respuestas obtenidas de parte de los entrevistados, la identificación del trabajador en su centro de labor es el que cobra mayor relevancia para los temas relacionados a este tipo de compromiso. Así también en un similar nivel se encuentra el grado de familiaridad que se tiene con los compañeros de trabajo, lo cual deja espacios para que se puedan compartir experiencias dentro y fuera de las oficinas, lo cual también refuerza el compromiso afectivo.

Dentro de esta categoría también destaca el apoyo mutuo de los trabajadores y un componente importante es la forma como se lidera los grupos en a la organización. Líderes que se involucran y comparten el trabajo, beneficia a que el compromiso afectivo se vea desarrollado de una mejor manera.

En este aspecto las entrevistas rescataron distintos aspectos los cuales podemos apreciar en las siguientes citas, como por ejemplo en el caso de identificación del trabajador:

“sí recomendaría a otras personas, puesto que en este trabajo se vive el día a día los problemas de cada ser humano, el cual la sensibilidad de cada uno

de los usuarios nos transmiten su vivencia, que al final nos sentimos parte de ellos y somos su soporte.” (E1)

“Si porque todos somos uno y uno para todos, la unión hace la fuerza, somos un equipo, somos una familia, estamos todos comprometidos.” (E7)

“El personal de la institución está orgulloso de estar o pertenecer al grupo de trabajadores porque el trato que ellos tienen desde el jefe, es un trato bonito porque les da la confianza que ellos expresan y opinen con sus propias ideas.” (E4)

Así también con relación a la familiaridad y las experiencias compartidas se tienen las siguientes citas:

“Si, porque lo mismo que llevan tiempo trabajando y se forma como un lazo afectivo por los diferentes eventos que he comparten”. (E8)

“sí se sienten en familia, se sienten bien porque todos intercambian ideas y eso también tiene que ver con el jefe que los ayuda, como dicen, todo vienen de la cabeza, como dicen, esa familiaridad, también ellos lo hacen” (E4)

En relación a los aspectos de liderazgo y objetivos comunes se puede destacar:

“hay apoyo porque hay bastante unión y a pesar que no era su área trataban de apoyarse mutuamente. En mi área hay bastante unión, comunicación, también se basa en la confianza que ellos tienen para poderse ayudar ambos y también en emergencias, se tiene que dar esa confianza en sus trabajadores, si el jefe ayuda a ellos para apoyarlos, los demás también lo hacen.” (E4)

Resultados para el Objetivo específico 2: Describir cómo es el compromiso continuo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020

Tabla 9 *El Compromiso Continuo en la Demuna de la Municipalidad de Chosica*

Contenido Textual	Nº De Citas	% Relativo	% Total Relativo
Resulta conveniente	18	11.69%	37.01%
Oportunidad de otros trabajos	10	6.49%	
Desarrollo profesional	9	5.84%	
Remuneración	9	5.84%	
Capacitación	6	3.90%	
Imagen de la organización	5	3.25%	

Fuente: Base de datos de la investigación en Atlas Ti 7.5.4. Autoría propia

En la Tabla 8, se muestran los resultados obtenidos a las preguntas correspondientes a la categoría compromiso continuo, en la cual se puede destacar que, según las respuestas obtenidas por los entrevistados, se destaca los aspectos que son importantes para el trabajador para permanecer en su centro laboral, independientemente del sueldo. Estos se encuentran vinculados al buen ambiente de trabajo., el compañerismo, el buen trato de sus jefes, así como aquellos aspectos como la cercanía la domicilio, o cual es importante al ser un distrito ubicado en el cono este de la ciudad y el problema del tráfico es más sensible.

Así también es esta categoría influye las mejores oportunidades laborales que se puedan presentar, las cuales son un argumento fuerte para poder decidir un cambio. >Del mismo modo las oportunidades de desarrollo y la remuneración percibida actualmente son factores que los entrevistados valoran en el compromiso continuo del trabajador. Finalmente, existe una valoración en la capacitación que el trabajador puede recibir en concordancia a sus aspiraciones de desarrollo profesional y la imagen de la organización lo cual influye positivamente en las decisiones de permanencia.

Estos resultados permiten identificar que en relación al compromiso continuo si bien existe factores que muestran resultados favorables, estas son puestas en evaluación ante las nuevas oportunidades laborales que se puedan presentar al

trabajador.

En relación a lo precisado en relación a la permanencia, lo manifestado fue:

“de manifestar que en mi condición de trabajadora, me he acostumbrado, teniendo en cuenta que me encuentro cerca de mi domicilio y fácil de llegar, salarialmente es aconsejable, ya que me encuentro cerca de mi domicilio y me encuentro cerca a mis seres queridos y lo bueno es que tengo todo a la mano, un buen trabajo y mi familia” (E1)

“En primer lugar, el clima laboral, es tranquilo, un ambiente con mucha luz, el personal es competente, y todos participan para mejorar la calidad de atención, desde el personal de vigilancia hasta los servicios que se les puede brindar, en el nivel remunerativo es competitivo.” (E1)

En relación a las oportunidades de trabajo se puede precisar las siguientes citas

“Cada ser humano es libre de tomar sus decisiones, pienso que cada persona siempre buscamos en crecer profesionalmente, eso no significa olvidarse de la institución que le brindó la oportunidad” (E1)

“Si tuviese la oportunidad de otro trabajo tendría que pensarlo, en lo personal porque es una oportunidad que se le está presentando también no, a parte por la situación que estamos pasando, la pandemia, somos tantos que no tenemos trabajo, pero con lo poco que hay si le dicen que hay otro trabajo donde puede ganar un poquito más, en lo personal creo que sí, porque me beneficia también económicamente, porque vayamos a ver si tienes familia.” (E4)

Así también en esta categoría se destaca los componentes de desarrollo profesional y de capacitación. Sobre ello los entrevistados precisaron lo siguiente:

“Actualmente, si lo he experimentado, en el área que ocupó, tengo capacitaciones, obtengo certificados, que en algún momento pueda mejorar, ya que esta oportunidad que se nos brinda nos hace crecer en conocimiento.” (E1)

“Si, sí, yo no sabía nada lo que era archivos y aprendí bastante ahora por ejemplo estoy trabajando en desarrollo social en la meta 4 y he aprendido bastante lo que es el empadronamiento de que estoy constante con las personas me familiarizo con ellos, si he aprendido bastante, por ejemplo, ¿yo voy a empadronar a niños no?” (E6)

Resultados para el Objetivo específico 3: Describir como es el compromiso normativo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020

Tabla 10 *El Compromiso Normativo en la Demuna de la Municipalidad de Chosica*

Contenido Textual	Nº De Citas	% Relativo	% Total Relativo
Compromiso y respeto	9	5.84%	16.88%
Reciprocidad	8	5.19%	
Lealtad	7	4.55%	
Normas internas	2	1.30%	

Fuente: Base de datos de la investigación en Atlas Ti 7.5.4. Autoría propia

En la Tabla 9, se muestran los resultados obtenidos a las preguntas correspondientes a la categoría compromiso continuo, pudiéndose observar que en las entrevistas se ha priorizado en esta categoría la responsabilidad de los trabajadores y la reciprocidad como principales componentes, seguidos de la lealtad. Así también se recogió algunas opiniones relacionadas a los factores normativos y directivos al interior de la organización que caracterizan al compromiso normativo. Como se puede apreciar en las citas a continuación existe un fuerte efecto de poder retribuir la oportunidad brindada para trabajar por parte de los trabajadores y la responsabilidad que se asume al formar parte de la institución:

“Si porque le representas a tu institución con compromiso y lealtad, respeto hacia los demás como tiene que ser”. (E7)

Los componentes de lealtad también se encuentran presentes en la consideración del trabajador:

“Desde que en empecé a laboral, con el tiempo hemos aprendido a darle sentido a nuestro trabajo, se aprendió a tener lealtad, compañerismo, apoyo, todo porque nuestro Gerente fue parte de dicho motor, pienso que el ambiente de trabajo va a depender de que Gerente es el que lleva la organización, y así obtener mejor beneficio, que es el aprendizaje”. (E1)

“Desde que empecé a trabajar, yo me sentí comprometida, entusiasmada y agradecida por la oportunidad, si creo que la lealtad, toda vez que es importante en toda institución, en lo personal yo me siento muy satisfecha por la oportunidad laboral obtenida, y durante todo este tiempo la institución ha sido muy recíproco, y he tenido todo el apoyo de mis superiores.” (E2) Así también se considera dentro de los aspectos importantes en esta categoría los aspectos normativos internos de la entidad y la dirección ejercida en base al liderazgo de los altos funcionarios:

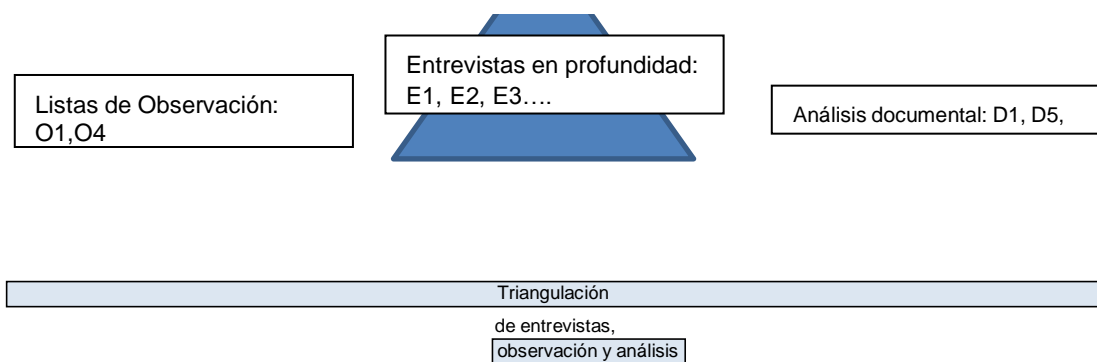
“Considerando, que, al empezar nuestro trabajo desde los inicios, se nos fueron indicando nuestras directivas y normas, y durante todo este tiempo los trabajadores han estado cumpliendo a cabalidad todas las normas implantadas por la institución, y debo de considerar que lo he notado que todos cumplen de manera responsable y con mucha convicción la labor y dan todo de si para el mejor desempeño de sus labores cotidianas.” (E2)

4.2. De la Triangulación de resultados

Al respecto se procedió a la triangulación correspondiente entre las entrevistas efectuadas, registro documental y la observación determinando lo siguiente

Figura 2

Triangulación de las Categorías del Compromiso Organizacional



De las **entrevistas** realizadas para esta categoría se ha podido evidenciar la existencia de un fuerte compromiso afectivo, motivado por el grado de familiaridad que los trabajadores han adoptado en el trabajo con sus compañeros y con sus jefes, todo esto fortalecido con el compartir de experiencias tanto al interior de la organización como el apoyo a otros en caso de necesidad. Así se destaca que la participación de ellos trabajadores se pueden observar casi uniforme en este aspecto.

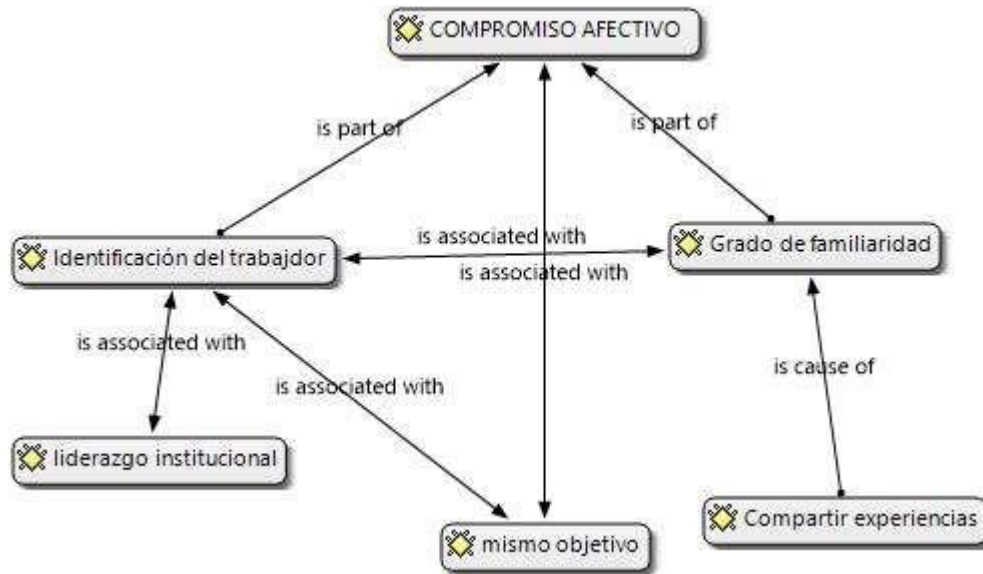
Mediante las **observaciones** planteadas en este componente, se ha podido evidenciar situaciones específicas que respaldan la información recabada, en los mismos comentarios y anécdotas manifestadas por los entrevistados.

Con relación a la revisión documental, se precisa que el compromiso afectivo, se encuentra con un buen nivel en la Demuna de la Municipalidad de Chosica, siendo un componente primordial de estudio y de seguimiento para garantizar buenos resultados en los trabajadores. Sobre ello, Velásquez y Mera (2019) en su investigación sobre la inteligencia emocional, el desempeño laboral y el compromiso organizacional y en los operarios de una empresa textil, concluyeron que el compromiso organizacional cumple un rol mediador entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en operarios de empresa rubro textil de san Luis, con lo cual se ratifica la necesidad de asegurar ambientes cómodos y familiares en las organizaciones que beneficien el compromiso afectivo.

En virtud al análisis realizado, se ha construido también la red semántica que se muestra a continuación para la categoría compromiso afectivo.

Figura 3

Red Semántica del Compromiso Afectivo



Nota: Evaluación del grado de coincidencias para el Objetivo Especifico 1, a partir de las redes semánticas obtenidas en Atlas.ti V 7.5.4. Autoría propia

La figura 4, demuestra, que existe relación entre las redes semánticas para el compromiso afectivo en la Demuna de la Municipalidad de Chosica, en la cual se puede apreciar que producto de las entrevistas, esta categoría involucra factores que confluyen en los trabajadores de la Demuna de la Municipalidad de Chosica, asociados al grado de familiaridad obtenido, debido al compartir de distintas experiencias dentro y fuera del trabajo, lo cual se encuentra relacionado con una fuerte identificación del trabajador hacia su institución, motivado muchas veces por el liderazgo de sus jefes y por el compromiso de mirar un mismo objetivo.

Con relación a la categoría compromiso continuo, mediante las entrevistas se identificaron que este compromiso se encuentra vinculado con las oportunidades laborales que el trabajador puede tener fuera de su institución. El efecto de este factor, contiene un componente primordial en la remuneración, la cual, si bien no es mala, podría ser mejorada por otras oportunidades y ante dicha situación la gran

mayoría de trabajadores, tomaría en consideración realizar una evaluación sobre la decisión a tomar.

Sin embargo, se ha podido evidenciar factores que son relevantes en relación al compromiso continuo. El primero de ellos relacionados con la ubicación, pues al ser una municipalidad lejana al centro de la ciudad, su ubicación para las personas que viven en el distrito es un componente primordial al momento de tomar una decisión de cambio, pues esto influye no solo en el tiempo de traslado sino también en el costo del mismo. Así, también las oportunidades de crecimiento profesional y capacitaciones cuentan para esta categoría de manera positiva, pues los trabajadores reconocen que la institución les brinda estos beneficios, además de la identificación en la imagen de la organización como un lugar bueno para trabajar en la zona.

Mediante la observación para el compromiso continuo, se debe precisar que en el recojo de información involucró experiencias y opiniones personales que resultan coherentes y válidos, considerando las características de la zona, la institución y sus trabajadores, con lo cual se puede validar la información recabada.

Con relación a la revisión documental, el compromiso continuo es la Demuna de la Municipalidad de Chosica se encuentra en un buen nivel, sin embargo, es conveniente que la organización pueda fortalecer aquellos aspectos que puedan incidir en una mayor permanencia del trabajador. Sobre ello Lupano y Castro (2018) analizaron la influencia de las virtudes organizacionales en relación a los niveles de compromiso organizacional. Los resultados evidenciaron que existe un efecto directo de las referidas virtudes de la organización en los niveles de satisfacción laboral y del compromiso organizacional. También se verificó la influencia directa de las virtudes sobre la performance.

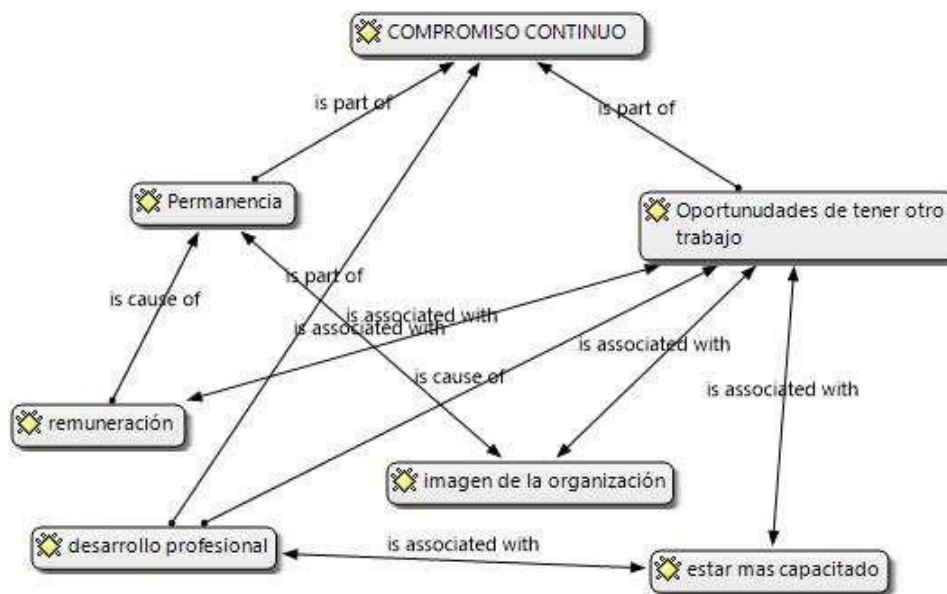
Así también, Verduzco, García, Gracia, Ibarra, y Ochoa (2018) analizaron el compromiso organizacional en los trabajadores de las Pequeñas y Medianas Empresas, en dicho estudio pudieron evidenciar que los trabajadores con contrato base tienen una puntuación más alta de compromiso comparativamente con los de contrato temporal y de igual manera con los que ocupan puestos directivos, con lo cual se puede ver que las condiciones laborales ofertadas por el empleador tienen

una influencia directa con el compromiso continuo. Así también Fuentes (2018), determinó que el compromiso de continuidad y el desempeño laboral tuvieron una relación positiva y significativa, con lo cual se respalda la importancia de asegurar un compromiso continuo en un nivel adecuado.

Para la segunda categoría, el compromiso continuo se tiene la siguiente red semántica

Figura 4

Red Semántica del Compromiso Continuo



Nota: Evaluación del grado de coincidencias para el Objetivo Especifico 2, a partir de las redes semánticas obtenidas en Atlas.ti V 7.5.4. Autoría propia

En relación a la categoría compromiso continuo, este se puede asociar diferentes aspectos, los cuales juegan un papel importante, en este compromiso. Se encuentra vinculado a las cosas que hacen que el trabajador desee permanecer trabajando en su institución, tratándose de aspectos tangibles y no tangibles. Lo primero de ello está constituido por la remuneración, pero también influye el ambiente de trabajo y los beneficios adicionales que le da la organización, como la cercanía a su hogar.

Estos aspectos se ven reflejado ante las situaciones de otras ofertas laborales, en las que la evaluación se encuentra concentrada en estos dos factores principalmente, remuneración y beneficios. Sin embargo, también se considera dentro de los factores, el desarrollo profesional que pueden conseguir dentro de su trabajo o las capacitaciones que reciben y la percepción de la imagen de la institución, como un buen lugar en donde trabajar.

Para la categoría compromiso normativo, mediante las entrevistas se ha podido verificar que los trabajadores identifican en la mayoría de los casos un sentido de lealtad hacia la institución, así como la aceptación y seguimiento de las normativas internas dispuestas. En esta categoría es importante destacar la manera como las personas responden de manera comprometida a la realización de sus obligaciones por convicción propia.

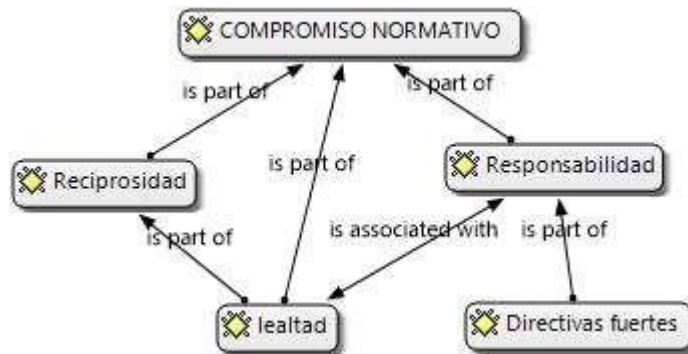
Esto es concordante con las observaciones realizadas en las cual se encontró que los trabajadores conocen y aplican las disposiciones internas de la organización y mantienen un compromiso personal para la realización de sus labores, mediante una vocación social.

De la revisión documental se ha evidenciado que el compromiso para la realización de sus funciones por convicción es uno de ellos componentes esenciales de esta categoría. De este modo, Farhah, Warsito, Lur Rochman & Wihuda (2020) en su estudio establecieron que las características personales tienen un efecto significativo en el compromiso organizacional, como también las características del trabajo tienen una influencia significativa en la organización compromiso. Así también este compromiso permite identificar el nivel de desempeño del trabajador, ante ello Ballena, Millones y Liza (2019) concluyeron que según el nivel del compromiso organizacional, los colaboradores pueden mejorar su nivel de desempeño, los mismos resultados fueron evidenciados por Álvarez y Mendoza (2019) y por Rojas (2019)

Para la categoría compromiso normativo se ha construido la siguiente red semántica

Figura 5

Red Semántica del Compromiso Normativo



Nota: Evaluación del grado de coincidencias para el Objetivo Especifico 3, a partir de las redes semánticas obtenidas en Atlas.ti V 7.5.4. Autoría propia

Para la categoría Compromiso normativo los resultados obtenidos en base a las entrevistas muestran una relación vinculada a la reciprocidad y la responsabilidad de los trabajadores para ser leales a la organización que les dio trabajo, así como para cumplir con las disposiciones internas que se dispongan.

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo estratégico 1 correspondiente a la categoría compromiso afectivo, se pudo llegar a la conclusión posterior al análisis, inducción y hermeneútica, sobre este tipo de compromiso en la Demuna del al Municipalidad de Chosica que el personal se encuentra identificado con la institución y presenta un importante nivel de familiaridad entre compañeros y con los directivos.
2. En relación al objetivo estratégico 2 correspondiente a la categoría compromiso continuo, se pudo llegar a la conclusión posterior al análisis, inducción y hermeneútica, sobre este compromiso en la Demuna del al Municipalidad de Chosica; que el personal considera las oportunidades de desarrollo, así como las capacitaciones que brinda la entidad como factores favorables de continuidad, así como un nivel remunerativo adecuado, además que su ubicación para las personas que viven en el distrito es también conveniente.
3. En relación al objetivo estratégico 3 correspondiente a la categoría compromiso normativo, se pudo llegar a la conclusión posterior al análisis, inducción y hermeneútica, sobre este compromiso en la Demuna del al Municipalidad de Chosica que existe un fuerte componente de lealtad y cumplimiento de directivas brindadas por la entidad.

V. RECOMENDACIONES

Para la categoría 1 se recomienda a la gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad, mediante su área de bienestar social, trabajar de manera permanente programas de trabajo en equipo y de convivencia para las distintas áreas de la Municipalidad, con el fin de fortalecer el nivel de compromiso afectivo tanto en la Demuna como para todos los trabajadores de la municipalidad.

Para la categoría 2, se recomienda que desde la Gerencia general se promocióne el reconocimiento de los trabajadores con mejores desempeños en cada una de las oficinas, a fin de poder brindar capacitaciones o beneficios que sirvan para que dichas personas puedan seguir desarrollándose. También puede ser de utilidad la realización de concursos de ideas para mejorar tu área de trabajo o proponer mejores procesos.

Para la categoría 3, se recomienda que la Municipalidad, liderado por el alcalde brinde reconocimiento a los trabajadores más antiguos, mediante resoluciones de felicitación y que dichas personas tengan participación permanente y reconocida cuando se requiere contar con representante de los trabajadores para distintas actividades.

REFERENCIAS

- Alvarez, S. y Mendoza, C. (2019). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Autónoma San Francisco, 2019*. Universidad Nacional San Agustín. Arequipa
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?*. Dirección Estratégica. Revista de Negocios del ITAM, 2(1), 21-23.
- Arias, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. Revista Contaduría y Administración, N°200.
- Ávila, S., Pascual F. & Marcelo. (2019). *Propiedades psicométricas de un cuestionario para evaluar la percepción de los trabajadores de las políticas de recursos humanos y su compromiso organizacional*.
- Ballena, L. , Millones, I. & Liza, C. (2019). *Plan de compromiso organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus S.A. Open Plaza Chiclayo 2019*. Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Bardin, L. (2002). *El análisis de contenido*. Madrid: Ediciones Akal
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. 4ta Ed. Colombia: Pearson Educación.
- Betanzos, N., Rodríguez, C, & Paz, F. (2017). *Development and validation of a questionnaire on normative organizational commitment: a pilot study in Mexicans workers*. Anales de Psicología, 33(2), 393–402.
<https://doi.org/10.6018/analesps.33.2.235211>
- Bittel S. (2000). *Administración de Personal*. México
- Bohle, A., Chambel, J., Medina, M. & Cunha, S. (2018). *The Role of Perceived Organizational Support In Job Insecurity And Performance*. Revista de Administração de Empresas, 58(4), 393–404.
<https://doi.org/10.1590/s0034759020180405>.
- Bonilla, G. (2018). *Relación entre justicia y compromiso organizacional en las Municipalidades distritales de la ciudad de Lima, año 2017*.
- Campbell, J. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.),

- Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., Vol. 1, pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Campbell P. (1993). *A theory of performance*. New York: Employee Selection
- Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos*. *Contaduría y Administración*, 2, 168.
- Chavez, C. (2018). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional la Dinámica del Éxito en las Organizaciones* 3ra Ed. México, D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A. de c.v.
- Cruz, M. & López, A. (2016). *Diagnóstico de compromiso organizacional utilizando ecuaciones estructurales*. Tecsisistecatl, 20.
- Cuesta, A., Fleitas-, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A. y Mateus, L. (2018). *Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa*. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 24–35.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003) *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México Ed.10. Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson educación del
- Carmen Martínez Serna, M., Vega Martínez, J. E., & Eternod Domenech, V. (2018). *The influence of organizational commitment and learning orientation on innovation in SMEs*. *Contaduría y Administración*, 63(3), 1–19. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1411>
- Farhah, N., Warsito, C., Lur, K., & Wihuda, F. (2020). *The influence of personal and job characteristics on organizational commitment and employee work performance at state university*. *Revista Espacios*, 41(23), 95.
- Fierro, E., López, S & Cruz, L. (2018). *Confiabilidad y validez de un instrumento que mide el compromiso organizacional en un centro de salud comunitaria*”, El Carmen, Manabí, Ecuador. Tlatemoani, 29.
- Fonseca, J., Cruz, C. & Chacón, L. (2018). *Validation of the Instrument of Organizational Commitment in Mexico: Evidence of construct validity, criterion validity and reliability*. <https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>

- Fuentes, C. L., López, D. D., & Moya, F. O. (2020). Compromiso Organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. (Spanish). *Revista Espacios*, 41(22), 316.
- Fuentes, K. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Guerreiro, D., Rocha, J & Almeida, H. (2018). *Relation between Organizational Commitment and Professional Commitment: an Exploratory Study Conducted with Teachers*. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-1.rboc>
- Herrera, J., & Roman, A. (2019). *Compromiso organizacional en entornos laborales con factores motivacionales extrínsecos*. (Spanish). *Revista Espacios*, 40(28), 308.
- Johnson, R. & Chang, C. (2006). *“I” is to continuance as “we” is to affective: The relevance of the self-concept for organizational commitment*. *Journal of Organizational Behavior*, 27, pág. 549 - 570.
- Lizote, A., Verdinelli, A., & do Nascimento, S. (2017). *Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants*. *RAP: Revista Brasileira de Administração Pública*, 51(6), 947–967. <https://doi.org/10.1590/0034-7612156382>
- López, S., Chambel, M., Medina, F. & Cunha, B. (2018). *The role of perceived organizational support in job insecurity and performance*. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020180405>
- Lupano, M. & Castro, A. (2018). *Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas*. *Interdisciplinaria: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 35(1), 171–188. <https://doi.org/10.16888/interd.2018.35.1.9>
- Martínez, M., Vega, J. & Eternod, V. (2018). *The influence of organizational commitment and learning orientation on innovation in SMEs*. *Contaduría y administración*, ISSN 0186-1042, Vol. 63, Nº. 3, 2018
- Meyer, J. & Allen, N. (1991) *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). *Commitment to organizational and occupations: extension and test of a three-component conceptualization*.

- Revista de psicología Aplicada, 538-551.
- Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. London: Sage publications.
- Moreno, A., da Silva, E. & Moreira, C (2020). *Comprometimento Organizacional no Setor Público: um olhar sobre três décadas da produção científica brasileira (1989-2019)*. (Portuguese). *Revista Do Serviço Público (Civil Service Review)*, 71(3), 504.
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., & Parreira, P. (2018). *Organizational commitment, psychometric qualities and invariance of the Meyer and Allen Questionnaire for Portuguese Nurses* *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26.
<https://doi.org/10.1590/15188345.2407.3021>
- Ocon. E., Ramirez, M. & Flores, P. (2017). *Relationship Between Of The Organizational Commitment, The Organizational Communication And The Work Satisfaction: Evidence From Mexico*. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 4, 81.
- Panaccio, A., y Vandenberghe, C. (2011). *The relationship of role clarity and organization-based self-esteem to commitment to supervisors and organizations and turnover intentions*. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(6), 1455-1485.
- Peña, M., Díaz, M., Chavez, A. & Sánchez, C. (2016). *The Organizational Commitment As Part Of The Behavior Of Workers In Small Businesses*. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 5, 95.
- Quecedo, R. y Castaño, C (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. *Revista de Psicodidáctica*, núm. 14, 2002, pp. 5-39. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea
- Ramírez, V., & Mapén, F. (2019). *Evaluación del compromiso organizacional de Servidores Públicos en México*.
- Rojas, V. (2019). *Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las oficinas descentralizadas de la Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Trujillo, A., Jiménez, K. y Medina, J. (2016). *La motivación, la formación y el*

- desarrollo humano como factores de incidencia en el compromiso organizacional*. RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática, 4(11), 35–56.
- Vitoria, C., España, H. y Reyes, C. (2015) *Metodología y diseños de la investigación científica*. Business Support Aneth. Lima
- Velasquez A. y Mera, E. (2019). *Inteligencia emocional, compromiso organizacional y desempeño laboral en operarios de Empresa Rubro Textil de San Luis 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- Vandenbergue, C. (1996). *Assessing organizational commitment in a Belginc on text: evidence for the three-dimensional model*. Psicología Aplicada: Una revisión internacional, 45, 371-386.
- Vera, D., & Andersen, T. (2018). *Labor Practices and Organizational Commitment*. Ciencia & Trabajo, 20(63), 145–150.
<https://doi.org/10.4067/s071824492018000300145>
- Verduzco, R., García, C., Gracia, D., Ibarra, M. & Ochoa, E. (2018). *Compromiso Organizacional en Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas*. Cultura Científica y Tecnológica, 15(66), 20–28.
<https://doi.org/10.20983/culcyt.2018.3.4>.
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). *Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support I*. Anales de Psicología, 33(3), 708–713.
<https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Categorización

TITULO: Compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS			
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	Variable 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL. Gonzales y Guillen (2008) Vínculo que es una decisión personal voluntaria basada en cálculos racionalidad, tendencia afectiva y juicio moral, que conduce a un mayor o menor grado de identificación y participación en una organización en particular; y eso se observa en el esfuerzo libre extendido en el logro de las metas organizacionales			
¿Cómo es el compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020?	Describir como es el compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020	Categorías	Sub categorías	Ítems	
		Compromiso afectivo Está relacionada con las emociones o tendencias afectivas (deseos e impulsos) del trabajador para con la empresa	Grado de familiaridad Identificación del trabajador Participación del trabajador	1.1 -1.2 1.3 1.4	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo es el compromiso afectivo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020? ¿Cómo es el compromiso continuo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020? ¿Cómo es el compromiso normativo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Describir como es el compromiso afectivo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020 Describir como es el compromiso continuo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020 Describir como es el compromiso normativo en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica 2020	Compromiso continuo La entrega de tiempo, conocimiento y niveles de esfuerzo a la empresa y que vienen de tendencias racionales	Oportunidades de otro trabajo Pertenencia	2.1 2.2	
		Compromiso normativo Se conoce como compromiso moral ya que hace referencia a la obligación moral de los empleados a permanecer en la organización.	Reciprocidad Responsabilidad	3.1 3.2	

Anexo 2. Guía de entrevista

COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DE CHOSICA 2020

OBJETIVO:

Describir como es el compromiso organizacional en la DEMUNA de la
Municipalidad de Chosica 2020.

Lugar:

Hora:

Fecha: 2.

DATOS GENERALES

Nombre del entrevistado:

Ocupación:

Edad:

Nombre del entrevistador:

PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

1. COMPROMISO AFECTIVO

1.1 ¿El trabajador apoya en los problemas que puedan tener sus diferentes
compañeros de trabajo incluso si no son de su área, en beneficio de la
institución? (grado de familiaridad)

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

1.2 ¿Los trabajadores se sienten como en familia en la institución? (grado de
familiaridad).

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

1.3 ¿Opina que sus trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta

institución y recomendarían a otras personas a la institución como una gran alternativa para laborar en ésta? (identificación del trabajador).

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

1.4 ¿Los trabajadores participan de manera voluntaria en las actividades que la institución realiza? (Participación en el trabajo).

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

2. COMPROMISO CONTINUO

2.1 ¿Cree que si un trabajador tiene la oportunidad laboral en otra institución que le brinde mayores beneficios sobre todo salariales, seguirá permaneciendo en la institución? (Oportunidades de tener otro trabajo).

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

2.2 Opina que los trabajadores cuentan con oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la institución? (Permanencia)

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

2.3 Que condiciones particulares en la institución (incluido el nivel remunerativo, de ser el caso) se tienen y que son atractivas para que una persona externa desee trabajar en la institución o alguien que laborar dentro, decida no cambiar de trabajo. (Permanencia)

3. COMPROMISO NORMATIVO

3.1 Opina que los trabajadores tienen un sentido de lealtad a la institución por la oportunidad laboral obtenida; independientemente de haber necesitado o no; o haber recibido o no, algún tipo de apoyo por parte de esta institución
(Reciprosidad)

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

3.2 ¿Los trabajadores cumplen de manera responsable y con convicción con las disposiciones, directivas y normas implantadas por la institución?
(Responsabilidad).

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

HOJA INFORMATIVA Y CONSENTIMIENTO

“Compromiso organizacional en la DEMUNA de la Municipalidad de Chosica- 2020”

Estimado participante:

El presente estudio tiene por objetivo determinar cómo se presenta el Compromiso organizacional en la Demuna de la municipalidad de Chosica. Este trabajo cuenta con el respaldo académico de la Universidad Cesar Vallejo.

Debido al conocimiento que usted tiene en el tema de estudio, se le pedirá participar de una entrevista cuya duración aproximada será de 25 minutos.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del estudio, usted puede formular las preguntas que considere pertinentes.

Además puede finalizar su participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para usted.

Si sintiera alguna incomodidad frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder. Muchas gracias por su participación.

.....

Investigadora

Nombre:

DNI:

Anexo 3. Validación de instrumentos



**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
ÁREA DE INVESTIGACIÓN/COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**

JUEZ 01
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Prado Cardona Víctor Raúl
- 1.2 PROFESIÓN: Administrador
- 1.3 CARGO ACTUAL: Gerente Administrativo
- 1.4 INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR: Guía de entrevista
- 1.5 AUTOR: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	✓		
2	OBJETIVIDAD	Esta formulado de acuerdo a las hipótesis* u objetivos* planteados.	✓		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	✓		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	✓		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento	✓		
6	INTENCIONALIDAD	Está de acuerdo para validar las variables de las hipótesis.	✓		
7	CONSISTENCIA	Está basado en fundamentos teóricos y/o científicos.	✓		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre variables.	✓		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la hipótesis.	✓		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación.	✓		

*según sea el enfoque del estudio (cuantitativo, cualitativo o mixto)

Fuente: APROBADO: 90-100% (8-10PGTAS.) / Si observa el 50% (corregir) / Si es menor al 50% replantear).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Existe suficiencia

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 04/11/2020

FIRMA DEL EXPERTO: 
POST FIRMA: Víctor Raúl Prado Cardona

ACTIV/CARGO DEL EXPERTO: _____

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
ÁREA DE INVESTIGACIÓN/COMITÉ DE INVESTIGACIÓN

JUEZ 01
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS IDENTIFICATIVOS:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Vega Villagran Yezmin Ramirez
 1.2 PROFESIÓN: Bachiller en Psicología
 1.3 CARGO ACTUAL: Administrativo
 1.4 INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR: Guía de Instrumento
 1.5 AUTOR: _____

II. ANÁLISIS DE VALORACIÓN:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	X		
2	OBJETIVIDAD	Esta formulado de acuerdo a las hipótesis* u objetivos* planteados.	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	X		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento	X		
6	INTENCIONALIDAD	Esta de acuerdo para validar las variables de las hipótesis.	X		
7	CONSISTENCIA	Esta basado en fundamentos teóricos y/o científicos.	X		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre variables.	X		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la hipótesis.	X		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación.	X		

*según sea el enfoque del estudio (cuantitativo, cualitativo o mixto)
 Fuente: APROBADO: 90-100% (8-10PGTAS.) / Si observa el 50% (conegir) / Si es menor al 50% replantear).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

existe suficiencia

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 03-11-2020

FIRMA DEL EXPERTO: [Firma]

POST FIRMA Vega Villagran Yezmin Ramirez

ACTIV/CARGO DEL EXPERTO: _____

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
ÁREA DE INVESTIGACIÓN/COMITÉ DE INVESTIGACIÓN

JURADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Monse Guillen Rojas
 1.2 PROFESIÓN: Abogada
 1.3 CARGO ACTUAL: J. Abogada de Familia
 1.4 INSTRUMENTO (especificar) A VALIDAR: Como el instrumento
 1.5 AUTOR: Patricia Saenz Alvarado

N°	INDICADORES	CRITERIOS	SI	NO	SUGERENCIAS
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	✓		
2	OBJETIVIDAD	Esta formulado de acuerdo a las hipótesis u objetivos planteados.			
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	✓		
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	✓		
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad del instrumento.	✓		
6	INTENCIONALIDAD	Esta de acuerdo para validar las variables de las hipótesis.	✓		
7	CONSISTENCIA	Esta basado en fundamentos teóricos y científicos.	✓		
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre variables.	✓		
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la hipótesis.	✓		
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil para la presente investigación.	✓		

*Según sea el enfoque del estudio (cuantitativo, cualitativo o mixto)
 Fuente: APROBADO: 90-100% (8-10 PUNTOS) / SI OBSERVA EL 50% (5 PUNTOS) / SI ES MENOR AL 50% (REVISAR).

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Se aplica

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 03-11-2020

FIRMA DEL EXPERTO: [Firma]

POST FIRMA: Monse Guillen Rojas

ACTIVO/CARGO DEL EXPERTO: Abogada

Anexo 4. Transcripción de entrevistas

Nombre: GLADYS ALICIA, MAGIÑO TORRES

1. COMPROMISO AFECTIVO

1.1 ¿El trabajador apoya en los problemas que puedan tener sus diferentes compañeros de trabajo incluso si no son de su área, en beneficio de la institución? (grado de familiaridad)

Si, debo manifestar que todos los trabajadores del Área de Desarrollo Social, que formamos DEMUNA, OMAPE, SIAN, SISFOTH, todos formamos un equipo, y con mucho cariño brindamos apoyo a nuestros compañeros, como por ejemplo realizamos actividades económicas de colaboración y he encontrado un grupo solidarios, las áreas de desarrollo social nos damos la mano y nos organizamos en actividades como en los cumpleaños y fiestas navideñas, con mucho cariño realizamos el compartir mes a mes, para que al final nuestros compañeros se sienta bien y más que todo se sientan como en su casa.

1.2 ¿Los trabajadores se sienten como en familia en la institución? (grado de familiaridad).

Desde que ingrese a laboral en DEMUNA mi relación es cordial y de mucho respeto con mis demás compañeros, en mi condición de Psicóloga me permite orientar y mejorar el trato entre todos nosotros, he notado que una de mi compañera tiene la capacidad de agrupar y fomentar la organización, he observado que todos de una u otra manera en el poco tiempo que tenemos de convivir, existe una familiaridad, y más que todo tienen mucho respeto.

1.3 ¿Opina que sus trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución y recomendarían a otras personas a la institución como una gran alternativa para laborar en ésta? (identificación del trabajador).

Puedo decir que en la DEMUNA el clima laboral es positiva y de mucha sensibilidad humana, nuestro trabajo es trabajar con la gente de bajo recurso y he experimentado y también he observado que mis demás compañeros tienen mucho ánimo, y ponen todo de su esfuerzo para lidiar los problemas de las personas que nos visita día a día, y es de mi humilde opinión, que si recomendaría a otras personas, puesto que en este trabajo se vive el día a día los problemas de cada ser humano, el cual la sensibilidad de cada uno de los usuarios nos tramiten su vivencia, que al final nos sentimos parte de ellos y somos su soporte.

1.4 ¿Los trabajadores participan de manera voluntaria en las actividades que la institución realiza? (Participación en el trabajo).

Durante mi desarrollo profesional en esta institución, debo de manifestar que todos participamos de manera voluntaria y todos formamos de esta nueva experiencia, en nuestra Demuna se siente el calor humano, y todos participan y colaboran de manera voluntaria, muchas veces hasta altas horas, lo principal es terminar nuestras actividades.

2. COMPROMISO CONTINUO

2.1 ¿Cree que si un trabajador tiene la oportunidad laboral en otra institución que le brinde mayores beneficios sobre todo salariales, seguirá permaneciendo en la institución? (Oportunidades de tener otro trabajo).

Cada ser humano es libre de tomar sus decisiones, pienso que cada persona siempre buscamos en crecer profesionalmente, eso no significa olvidarse de la institución que le brindó la oportunidad, sino más bien, uno se acostumbra, debo de manifestar que en mi condición de trabajadora, me he acostumbrado, teniendo en cuenta que me encuentro cerca de mi domicilio y fácil de llegar, salarialmente es aconsejable, ya que me encuentro cerca de mi domicilio y me encuentro cerca a mis seres queridos y lo bueno es que tengo todo a la mano, un buen trabajo y mi familia.

2.2 Opina que los trabajadores cuentan con oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la institución? (Permanencia)

Actualmente, si lo he experimentado, en el área que ocupo, tengo capacitaciones, obtengo certificados, que en algún momento pueda mejorar, ya que esta oportunidad que se nos brinda nos hace crecer en conocimiento y todo lo que aprendemos lo compartimos con los usuarios para darle un mejor servicio, además nos permite conocer a otras instituciones de las cuales son parte de ayuda a la sociedad, y en lo personal me permite conocer a más personas profesionales.

2.3 Qué condiciones particulares en la institución (incluido el nivel remunerativo, de ser el caso) se tienen y que son atractivas para que una persona externa desee trabajar en la institución o alguien que laborar dentro, decida no cambiar de trabajo. (Permanencia)

En primer lugar, el clima laboral, es tranquilo, un ambiente con mucha luz, el personal es competente, y todos participan para mejorar la calidad de atención, desde el personal de vigilancia hasta los servicios que se les puede brindar, en el nivel remunerativo es competitivo, acorde a las remuneraciones conforme el desarrollo profesional, creo que cualquier profesional desearía trabajar, en DEMUNA, ya que se gana experiencia, conoces a muchas personas, tienes apoyo de otras instituciones, y lo más bonito es que te relacionas con el público en general.

3. COMPROMISO NORMATIVO

3.1 Opina que los trabajadores tienen un sentido de lealtad a la institución por la oportunidad laboral obtenida; independientemente de haber necesitado o no; o haber recibido o no, algún tipo de apoyo por parte de esta institución (Reciprocidad)

Desde que en empecé a laboral, con el tiempo hemos aprendido a darle sentido a nuestro trabajo, se aprendió a tener lealtad, compañerismo, apoyo, todo porque nuestro Gerente fue parte de dicho motor, pienso que el ambiente de trabajo va a depender de que Gerente es el que lleva la organización, y así obtener mejor beneficio, que es el aprendizaje.

3.2 ¿Los trabajadores cumplen de manera responsable y con convicción con las disposiciones, directivas y normas implantadas por la institución? (Responsabilidad).

Sí, he observado que todos cumplen de manera responsable, todas las directivas que se nos informa, es preciso indicar que es una forma de respetar la organización de la institución, así mismo en cada centro laboral debe existir reglas para el mejor comportamiento de las personas y así evitar conflictos internos que se diera, teniendo presente de la calidad de las personas y de las enseñanzas de casa y nivel de educativo, ya que todos los seres con quienes compartimos tienen diferentes comportamientos.

Nombre: ROSARIO, MOSCO GUILLEN

1. COMPROMISO AFECTIVO

1.1 ¿El trabajador apoya en los problemas que puedan tener sus diferentes compañeros de trabajo incluso si no son de su área, en beneficio de la institución? (grado de familiaridad)

Recuerdo mucho que cuando ingrese a laborar, e ingresaron muchas personas y nos fuimos conocimiento, y yo fui una de las personas que inicié a realizar un wasap de grupo para así acordar actividades de nuestra institución, y desde que se apertura cada día fue aumentando nuestros compañeros y tuvimos éxito puesto que fue un medio de comunicación para apoyarnos y trabajar en conjunto y desde esa fecha se ha brindado el apoyo a cualquier área de la institución, siempre con el objetivo de mantener un buen clima laboral.

1.2 ¿Los trabajadores se sienten como en familia en la institución? (grado de familiaridad).

Si, como le indique en la pregunta anterior, fui participe e inicié la comunicación activa en el wasap, y desde esa fecha formamos una segunda familia, teniendo en cuenta que a través de ese programa todos fuimos una sola voz, así también nos fuimos organizando día a día, y como le indique líneas arriba nuestra organización fue tan unida que al final se notó el compañerismo de todo el grupo.

1.3 ¿Opina que sus trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución y recomendarían a otras personas a la institución como una gran alternativa para laborar en ésta? (identificación del trabajador).

En mi sentir comunicar que en lo personal me siento orgullosa, el participar en DEMUNA, me permitió a conocer más amplio los derechos y las diferentes normas que DEMUNA tienen que defender a favor de las niñas, niño y adolescentes de nuestra localidad, me siento orgullosa, porque pude obtener conocimiento, me permitió conocer a otras instituciones, y apoyar al más necesitado y si algún día no estuviera en DEMUNA si orientaría a los nuevos postulantes a contribuir y mejorar y si es una gran alternativa para poder laborar y crecer profesionalmente.

1.4 ¿Los trabajadores participan de manera voluntaria en las actividades que la institución realiza? (Participación en el trabajo).

Si todos trabajamos voluntariamente por hacer un realce a la institución, recuerdo que el año pasado tuvimos un evento muy hermoso todos los trabajadores participamos en un evento en el pasacalle, cada uno de nosotros usamos nuestros disfraces, y fue muy colorido, recuerdo mucho que luego de terminar nuestras labores cotidiana, nos reuníamos para aprender los diferentes bailes que nuestro profesor nos enseñaba, así de pasadita nos relajábamos.

2. COMPROMISO CONTINUO

2.1 ¿Cree que si un trabajador tiene la oportunidad laboral en otra institución que le brinde mayores beneficios sobre todo salariales, seguirá permaneciendo en la institución? (Oportunidades de tener otro trabajo).

En ese sentido, debo de considerar que mi mayor experiencia lo he obtenido con DEMUNA, también Creo que todos buscamos superarnos profesionalmente y sería difícil dejar esta institución, ya que con el área que trabajo, es una área social, que brindamos mucho apoyo, psicológico por los constantes agresiones que la población tiene, y para mí ha sido mejor oportunidad laboral, ya que vengo conociendo y si algún día me retiro, la verdad que lo voy a extrañar, no solo por el sueldo, si no por lo que mi condición de abogada brindo, un aporte a la sociedad.

2.2 Opina que los trabajadores cuentan con oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la institución? (Permanencia)

Si, yo me encuentro muy agradecida, porque aquí me ha dado la oportunidad de seguir avanzando profesionalmente, la institución nos brinda oportunidades, aquel que no avanza ya es cuestión personal, en lo particular, me han dado la oportunidad de seguir estudiando y ascendiendo en esta institución, por las constantes charlas, que las diferentes instituciones nos brindan.

2.3 Qué condiciones particulares en la institución (incluido el nivel remunerativo, de ser el caso) se tienen y que son atractivas para que una persona externa desee trabajar en la institución o alguien que laborar dentro, decida no cambiar de trabajo. (Permanencia)

Debo de manifestar que en cuanto a la remuneración es buenísimo considerando que el nuestro trabajo se encuentra cerca a nuestro domicilio, el cual nos permite a estar cerca de nuestras familias, y si recomendaría a quienes tendría la oportunidad de participar ya que es un clima laboral recomendable, y se que muchos quisieran tener la oportunidad.

3. COMPROMISO NORMATIVO

3.1 Opina que los trabajadores tienen un sentido de lealtad a la institución por la oportunidad laboral obtenida; independientemente de haber necesitado o no; o haber recibido o no, algún tipo de apoyo por parte de esta institución (Reciprocidad)

Desde que empecé a trabajar, yo me sentí comprometida, entusiasmada y agradecida por la oportunidad, si creo que la lealtad, toda vez que es importante en toda institución, en lo personal yo me siento muy satisfecha por la oportunidad laboral obtenida, y durante todo este tiempo la institución ha sido muy reciproco, y he tenido todo el apoyo de mis superiores.

3.2 ¿Los trabajadores cumplen de manera responsable y con convicción con las disposiciones, directivas y normas implantadas por la institución? (Responsabilidad).

Considerando, que al empezar nuestro trabajo desde los inicios, se nos fueron indicando nuestras directivas y normas, y durante todo este tiempo los trabajadores han estado cumpliendo a cabalidad todas las normas implantadas por la institución, y debo de considerar que lo he notado que todos cumplen de manera responsable y con mucha convicción la labor y dan todo de sí para el mejor desempeño de sus labores cotidianas.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nombre: **CONSUELO RAMOS**

1. COMPROMISO AFECTIVO

1.1 ¿El trabajador apoya en los problemas que puedan tener sus diferentes compañeros de trabajo incluso si no son de su área, en beneficio de la institución? (grado de familiaridad)

Si se apoya a los compañeros en distintos problemas, porque de repente a mi también me puede pasar algo, algún problema, y bueno estamos para apoyarnos, para ayudarnos.

1.2 ¿Los trabajadores se sienten como en familia en la institución? (grado de familiaridad).

Si ah, sí creo. Durante el tiempo que tengo trabajando en la municipalidad veo que sí, que los trabajadores se sienten en familia, porque todos los días nos encontramos en nuestra oficina y el ambiente se entorna familiar.

1.3 ¿Opina que sus trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución y recomendarían a otras personas a la institución como una gran alternativa para laborar en ésta? (identificación del trabajador).

Si, si recomendaría a mis amistades para que trabajen en la municipalidad. En mi caso me siento orgullosa de trabajar en la municipalidad, y también poder ayudar y apoyar en diferentes casos sociales a las mujeres

1.4 ¿Los trabajadores participan de manera voluntaria en las actividades que la institución realiza? (Participación en el trabajo).

Si, si participamos voluntariamente y mancomunadamente con el alcalde también. Como experiencia puedo decir que todos unidos realizamos una labor social, por ejemplo hace poco, hace algunos meses, durante la pandemia, todos los sábados eran apoyo a la municipalidad, íbamos en grupo desde las 3 de la mañana saliendo para encontrarnos acá 5 de la mañana como punto de encuentro en la municipalidad en el parque y todos nos íbamos con la movilidad al punto y nuestro punto era prácticamente llegar al cerro a organizar a toda esa zona

2. COMPROMISO CONTINUO

2.1 ¿Cree que si un trabajador tiene la oportunidad laboral en otra institución que le brinde mayores beneficios sobre todo salariales, seguirá permaneciendo en la institución? (Oportunidades de tener otro trabajo).

Bueno en ese caso no creo que siga perteneciendo porque en realidad, si hay otra opción de trabajo en donde le paguen más yo creo que la persona se cambiaría.

2.2 Opina que los trabajadores cuentan con oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la institución? (Permanencia)

Si, si hay oportunidades de desarrollo, solo para este caso para poder ascender, seguir las capacitaciones, que, en mi caso, la capacitación es prácticamente como llegar al nivel técnico, de una carrera, Y también tengo oportunidad de ascenso. Las capacitaciones son al mes o cada dos meses n lo que se refiere, conjuntamente con el MIDIS que nos capacita. Hace poco hemos tenido dos días de capacitación, tanto con los agentes comunitarios hemos estado capacitándonos con el representante del MIDIS.

2.3 Qué condiciones particulares en la institución (incluido el nivel remunerativo, de ser el caso) se tienen y que son atractivas para que una persona externa desee trabajar en la institución o alguien que laborar dentro, decida no cambiar de trabajo. (Permanencia)

Uhm, bueno experiencias, en el nivel remunerativo... el nivel remunerativo en este momento ha bajado, no, pero bueno nuestro trabajo está pendiente, en mi caso yo no, así en este momento me estén pagando pocoyo sé que el nivel remunerativo va llegar a regresar a ser el pago de antes y me parece que en mi caso, me seguiría quedando porque tampoco no hay trabajo para yo poder retirarme y entonces tengo que esperar ya que en estos momentos de pandemia, esperar, yo se que el nivel remunerativo que tenía antes va a venir.

3. COMPROMISO NORMATIVO

3.1 Opina que los trabajadores tienen un sentido de lealtad a la institución por la oportunidad laboral obtenida; independientemente de haber necesitado o no; o haber recibido o no, algún tipo de apoyo por parte de esta institución (Reciprosidad)

A la lealtad, bueno en este sentido la lealtad, bueno, no todos tienen esa misma lealtad, pero en mi caso yo sí, porque me dio la oportunidad de trabajo. Yo en mi caso si tengo lealtad a la institución. Me siento cómoda, y también me siento orgullosa de trabajar en estos momentos en la municipalidad, el apoyar a los niños y más que nada apoyar a la labor social.

3.2 ¿Los trabajadores cumplen de manera responsable y con convicción con las disposiciones, directivas y normas implantadas por la institución? (Responsabilidad).

Si, si hay normas y son fuertes, en estos momentos que estamos pasando, si tenemos normas fuertes y tenemos que cumplirlas, pues a veces en lo que se refiere

al cumplimiento lo hacemos pero si no nos llaman la atención y tratamos de hacer lo posible de cumplir todas las normas.

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS

Nombre: **IORELLA SANCHEZ GRIMALDI**

1. COMPROMISO AFECTIVO

1.1 ¿El trabajador apoya en los problemas que puedan tener sus diferentes compañeros de trabajo incluso si no son de su área, en beneficio de la institución? (grado de familiaridad)

Si hay apoyo porque hay bastante unión y a pesar que no era su área trataban de apoyarse mutuamente. En mi área hay bastante unión, comunicación, también se basa en la confianza que ellos tienen para poderse ayudar ambos y también en emergencias, se tiene que dar esa confianza en sus trabajadores, si el jefe ayuda a ellos para apoyarlos, los demás también lo hacen

1.2 ¿Los trabajadores se sienten como en familia en la institución? (grado de familiaridad).

Si, si se sienten en familia, se sienten bien porque todos intercambian ideas y eso también tiene que ver con el jefe que los ayuda, como dicen, todo vienen de la cabeza, como dicen, esa familiaridad, también ellos lo hacen. Viven en unión, intercambian ideas, y se ayudan también en lo que puede haber, a pesar que no es su área, pero también están.

1.3 ¿Opina que sus trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución y recomendarían a otras personas a la institución como una gran alternativa para laborar en ésta? (identificación del trabajador).

El personal de la institución está orgulloso de estar o pertenecer al grupo de trabajadores porque el trato que ellos tienen desde el jefe, es un trato bonito porque les da la confianza que ellos expresan y opinen con sus propias ideas. Lo que me gusta es que a veces así no sea su área se ayudan, nos dan la mano y que también hay bastante unión, son una familia que está creciendo.

1.4 ¿Los trabajadores participan de manera voluntaria en las actividades que la institución realiza? (Participación en el trabajo).

Si, si participan voluntariamente también, porque como le vuelvo a explicar, ellos quieren crecer como familia entonces que hacen, apoyarse mutuamente, así por decir que el jefe les dice algo que no es de su área o los manda a otro lado, ellos lo hacen voluntariamente no es que le exigen, sino que ellos ya ven que todos tiene que ser por igual y todo le sale bien.

2. COMPROMISO CONTINUO

2.1 ¿Cree que si un trabajador tiene la oportunidad laboral en otra institución que le brinde mayores beneficios sobre todo salariales, seguirá permaneciendo en la institución? (Oportunidades de tener otro trabajo).

Si tuviese la oportunidad de otro trabajo tendría que pensarlo, en lo personal porque es una oportunidad que se le está presentando también no, a parte por la situación que estamos pasando, la pandemia, somos tantos que no tenemos trabajo, pero con lo poco que hay si le dicen que hay otro trabajo donde puede ganar un poquito más, en lo personal creo que sí, porque me beneficia también económicamente, porque vayamos a ver si tienes familia.

2.2 Opina que los trabajadores cuentan con oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la institución? (Permanencia)

Yo opino que todo personal tiene que tener oportunidades para poder crecer y tener una permanencia en el trabajo.

2.3 Qué condiciones particulares en la institución (incluido el nivel remunerativo, de ser el caso) se tienen y que son atractivas para que una persona externa desee trabajar en la institución o alguien que laborar dentro, decida no cambiar de trabajo. (Permanencia)

Porque, vayamos a ver también al personal de repente lo necesita y de repente le puede convenir como que no, de repente en otro trabajo le pagan menos, y lo que está ganado en su área que tiene de repente le pagan mejor entonces yo creo que, más que nada vamos a pensar también en la persona que también tiene su familia o se encuentra dentro de la cercanía de su domicilio, ya que económicamente está el pasaje.

3. COMPROMISO NORMATIVO

3.1 Opina que los trabajadores tienen un sentido de lealtad a la institución por la oportunidad laboral obtenida; independientemente de haber necesitado o no; o haber recibido o no, algún tipo de apoyo por parte de esta institución (Reciprosidad)

El personal de la institución debe de tener una lealtad hacia la institución por la oportunidad que te está dando porque así nomás no hay oportunidad de trabajo, no, entonces si la persona que está obteniendo esa oportunidad de la institución donde trabaja, creo que yo tengo que valorar la oportunidad que me están brindando, el trabajo, el cual en esta situación no hay. Entonces que tengo que hacer, ser leal a la institución y hacia las personas que te dan. En la pandemia nos ha afectado.

3.2 ¿Los trabajadores cumplen de manera responsable y con convicción con las disposiciones, directivas y normas implantadas por la institución? (Responsabilidad).

Si, si cumplen de manera responsable con las normas que le imponen la institución y como personas adultas y profesionales deben de cumplir.

Anexo 5. Pantallazos de Unidad hermenéutica

Administrador de documentos personal

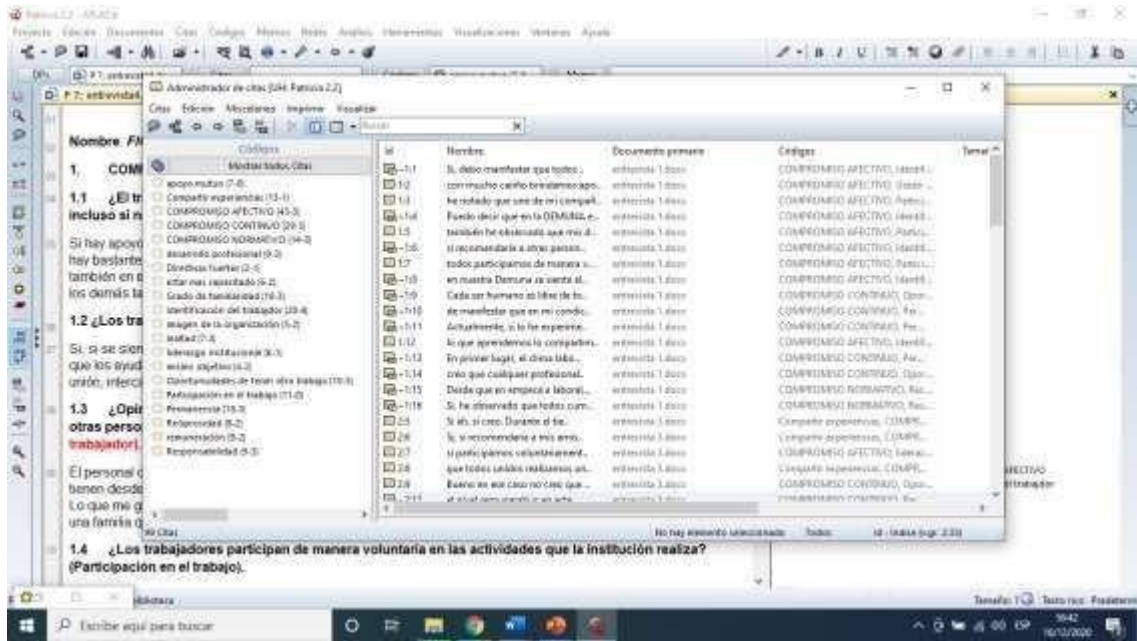
Familia	ID	Nombre	Medi.	Cita	Ubicación	Autor	Familia	Creado	Modificado
COMPRO	P1	apoyo mat... 1	Text...	18	Multimedia	Super		28/11/20...	28/11/20...
COMPRO	P2	apoyo mat... 2	Text...	14	Multimedia	Super		28/11/20...	28/11/20...
COMPRO	P3	apoyo mat... 3	Text...	8	Multimedia	Super		28/11/20...	28/11/20...
COMPRO	P4	apoyo mat... 4	Text...	18	Multimedia	Super		28/11/20...	28/11/20...
COMPRO	P5	apoyo mat... 5	Text...	9	Multimedia	Super		28/11/20...	28/11/20...
COMPRO	P6	apoyo mat... 6	Text...	12	Multimedia	Super		28/11/20...	28/11/20...
COMPRO	P7	apoyo mat... 7	Text...	12	Multimedia	Super		28/11/20...	28/11/20...
COMPRO	P8	apoyo mat... 8	Text...	8	Multimedia	Super		28/11/20...	28/11/20...

El personal de la institución está orgulloso de estar o pertenecer al grupo de trabajadores porque el trato que ellos tienen desde el jefe, es un trato bonito por que les da la confianza que ellos expresan y opinan con sus propias ideas. Lo que me gusta es que a veces así no sea su área se ayudan, nos dan la mano y que también hay bastante unión, son una familia que está creciendo.

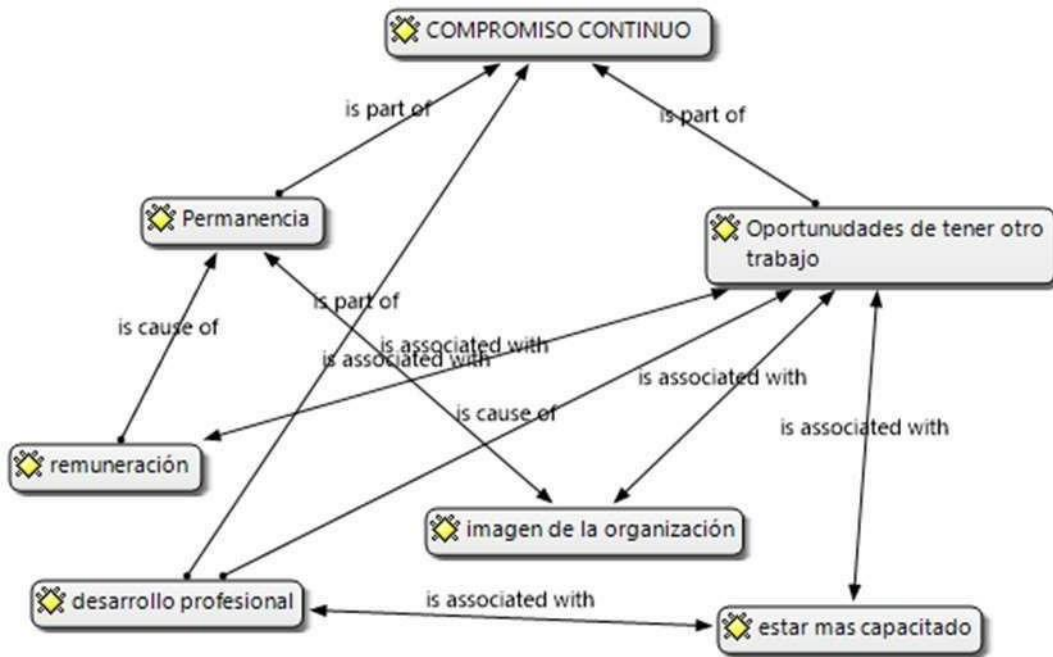
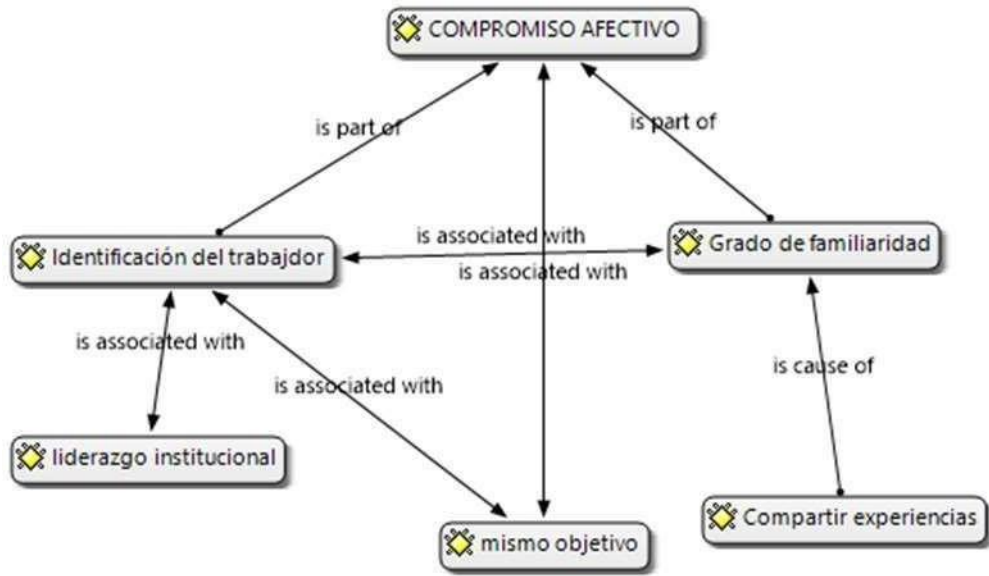
1.4 ¿Los trabajadores participan de manera voluntaria en las actividades que la institución realiza? (Participación en el trabajo).

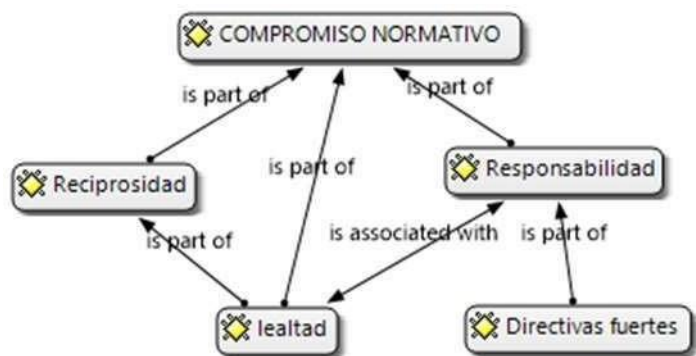
Administrador de códigos (H. Fénix 1.2)

Familia	Nombre	Fundamental	De.	Años	Creado	Modificado	Familia
COMPRO	apoyo mat...	1	8	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	Compañía exper...	19	1	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	COMPROMISO AFECTIVO	49	0	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	COMPROMISO CONTINUO	20	0	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	COMPROMISO ADICIONAL	14	0	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	desarrollo profes...	5	0	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	Directiva fuerte...	5	1	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	es un mal capaci...	4	3	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	Grupo de familia...	14	0	Super	28/11/20...	28/11/20...	COMPROMISO AFECTIVO
COMPRO	Identificación de trabajo	30	0	Super	28/11/20...	28/11/20...	COMPROMISO AFECTIVO
COMPRO	Imagen de la org...	7	2	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	Inteligencia	7	0	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	Inteligencia Instit...	4	1	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	relación objetiv...	4	1	Super	28/11/20...	28/11/20...	
COMPRO	Oportunidades de...	10	0	Super	28/11/20...	28/11/20...	COMPROMISO CONTINUO
COMPRO	Participación en el trabajo	17	0	Super	28/11/20...	28/11/20...	COMPROMISO AFECTIVO
COMPRO	Pertinencia	16	0	Super	28/11/20...	28/11/20...	COMPROMISO CONTINUO
COMPRO	Responsabilid...	6	1	Super	28/11/20...	28/11/20...	COMPROMISO NORMATIVO
COMPRO	responsabilid...	6	1	Super	28/11/20...	28/11/20...	COMPROMISO NORMATIVO
COMPRO	responsabilid...	6	1	Super	28/11/20...	28/11/20...	COMPROMISO NORMATIVO



Anexo 6. Pantallazos de las redes semánticas





Anexo 7. Panel fotográfico

