



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del  
Gobierno Regional de Tacna, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Garavito Melo, Abdely Zuly (ORCID: 0000-0002-3366-5434)**

**ASESOR:**

**Dr. Aguirre Espinoza Edwards Jesús (ORCID: 0000-0002-5514-6707)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mis familiares, por su apoyo constante en el proceso de mejorar mis capacidades académicas y profesionales.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por los diversos conocimientos teóricos y prácticos compartidos en el programa de maestría.

A los docentes por compartir su experiencia teórica y práctica.

A mis Asesor de Tesis, por su apoyo constante en temas metodológicos y estadísticos.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátura	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Operacionalización de variables	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1. Descripción	18
4.2. Resultados de la variable “Compromiso organizacional”	18
4.3. Resultados de la variable “Desempeño del personal”	33
4.4. Contraste de las hipótesis	49
V. DISCUSIÓN	55
VI. CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Características de las dimensiones o componentes del compromiso organizacional</i>	11
Tabla 2. <i>Operacionalización de las variables</i>	14
Tabla 3. <i>Validación de instrumentos por el criterio de juicio de expertos</i>	16
Tabla 4. <i>Dimensión “Compromiso afectivo”</i>	18
Tabla 5. <i>Dimensión “Compromiso afectivo”(por pregunta)</i>	20
Tabla 6. <i>Dimensión “Compromiso continuo”</i>	22
Tabla 7. <i>Dimensión “Compromiso continuo”(por pregunta)</i>	24
Tabla 8. <i>Dimensión “Compromiso normativo”</i>	26
Tabla 9. <i>Dimensión “Compromiso normativo” (por pregunta)</i>	28
Tabla 10. <i>Variable “Compromiso organizacional”</i>	30
Tabla 11. <i>Variable “Compromiso organizacional”(por dimensión)</i>	31
Tabla 12. <i>Dimensión “Satisfacción del usuario”</i>	33
Tabla 13. <i>Dimensión “Satisfacción del usuario” (por pregunta)</i>	35
Tabla 14. <i>Dimensión “Labor de equipo”</i>	37
Tabla 15. <i>Dimensión “Labor de equipo” (por pregunta)</i>	38
Tabla 16. <i>Dimensión “Logros laborales”</i>	40
Tabla 17. <i>Dimensión “Logros laborales” (por pregunta)</i>	41
Tabla 18. <i>Dimensión “Crecimiento personal”</i>	43
Tabla 19. <i>Dimensión “Crecimiento personal” (por pregunta)</i>	44
Tabla 20. <i>Variable “Desempeño del personal”</i>	46
Tabla 21. <i>Variable “Desempeño del personal” (por dimensión)</i>	47
Tabla 22. <i>Prueba de normalidad Kolgomorov – Smirnov</i>	49
Tabla 23. <i>Estadístico chi-cuadrado para la hipótesis específica 1</i>	50
Tabla 24. <i>Estadístico chi-cuadrado para la hipótesis específica 2</i>	51
Tabla 25. <i>Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall para la hipótesis específica</i>	53
Tabla 26. <i>Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall para la hipótesis general</i>	54

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Dimensión “Compromiso afectivo”</i>	21
Figura 2. <i>Dimensión “Compromiso continuo”</i>	25
Figura 3. <i>Dimensión “Compromiso normativo”</i>	29
Figura 4. <i>Variable “Compromiso organizacional”</i>	32
Figura 5. <i>Dimensión “Satisfacción del usuario”</i>	36
Figura 6. <i>Dimensión “Labor de equipo”</i>	39
Figura 7. <i>Dimensión “Logros laborales”</i>	42
Figura 8. <i>Dimensión “Crecimiento personal”</i>	45
Figura 9. <i>Variable “Desempeño del personal”</i>	48

## Resumen

La presente investigación tiene como principal objetivo el determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020; donde el tipo de investigación fue puro o básico, siendo el diseño no experimental, el nivel fue correlacional, la información se recabó mediante corte transversal, siendo la muestra de 174 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario y enfoque usado fue el cuantitativo.

Se encontró que el 63,2% del personal considera que su nivel de compromiso organizacional es adecuado, siendo la dimensión más destacada el “Compromiso afectivo”, seguido del “Compromiso normativo” y el “Compromiso continuo”; y el 56,3% del personal precisa que su nivel de desempeño laboral es adecuado, siendo la dimensión más destacada la “Satisfacción del usuario” y el focalizado a mejorar el “Crecimiento personal”.

Finalmente, se concluye el compromiso organizacional se relaciona de forma directa con el desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna (valor de Tau-b de Kendall = 0,302 y valor de  $p = 0,000$ ); de forma similar, existe relación directa (baja y moderada) entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño del personal puesto que los valores de “p” resultaron ser inferiores al 5% de significancia.

Palabras clave: Compromiso organizacional, desempeño del personal.

## **Abstract**

The main objective of this research is to determine the relationship between organizational commitment and performance of the staff of the Tacna Regional Government Headquarters, 2020; where the type of research was pure or basic, being the design not experimental, the level was correlational, the information was collected by cross section, the sample of 174 workers, the technique used was the survey, the instrument was the questionnaire and the approach used was the quantitative.

It was found that 63,2% of staff consider their level of organizational commitment to be adequate, with the most prominent dimension being "Affective Commitment", followed by "Normative Commitment" and "Continuous Commitment"; and 56,3% of the staff specify that their level of work performance is adequate, being the most prominent dimension the "User satisfaction" and the focused to improve the "Personal growth".

Finally, the organizational commitment is concluded directly related to the performance of the staff of the Tacna Regional Government Headquarters (Tau-b value of Kendall = 0.302 and p value = 0.000); similarly, there is a direct relationship (low and moderate) between the dimensions of organizational commitment and the dimensions of staff performance since the values of "p" turned out to be less than 5% of significance.

Keywords: Organizational commitment, staff performance.



## I. INTRODUCCIÓN

Los diferentes mercados son cada vez más competitivos, y ello debido principalmente a que los consumidores / usuarios son cada vez más exigentes, puesto que tienen mayor información sobre lo que ofertan las diversas entidades y pueden comparar, además de ello pueden enterarse de las opiniones de otras personas sobre las características de los productos y/o servicios una vez que han consumido; por tanto, las organizaciones deben centrar sus estrategias para satisfacer las demandas de su mercado objetivo; al respecto Robbins (2006), resalta la importancia transversal de contar con un personal que tenga las competencias y habilidades necesarias para hacer frente a las exigencia del cargo asumido, pero señala que igual de importante es que el personal se encuentre comprometido e identificado con la gestión, que implica el sentirse bien formando parte de la entidad y haciendo las labores encargadas, y es ahí donde se nota el rol de liderazgo de los directivos, que deben implementar lineamientos internos que permitan satisfacer laboralmente al trabajador, además de comunicarse frecuentemente con él y escuchar sus inquietudes y aportes, el generar espacios que permita la interacción social y de disminución del estrés laboral, entre otros.

Lo anterior se complementa, con los resultados encontrados por Deloitte Perú (2015) sobre las diversas tendencias que se presentan en el mundo respecto a gestionar el capital humano, precisando que es muy necesario que los directivos formulen e implementen estrategias innovadoras para que el trabajador se sienta satisfecho y representando con las decisiones de los jefes, dado que el 87% de los directores de personal entrevistados señalan que es la falta de compromiso organizacional el problema más frecuente en sus organizaciones, afectando la calidad de servicio ofertado; de forma específica, Arbaiza (2017) afirma que es necesario en las entidades públicas determinar el nivel de identificación del personal y los factores que lo afectan, puesto que se denota que es bajo, para proponer algunas sugerencias que contribuyan a mejorar el compromiso del personal, que permita elevar su nivel de desempeño laboral, y con ello brindar un servicio con calidad a la ciudadanía.

En el sector público peruano, lo descrito en el párrafo anterior es una debilidad, puesto que existe poca interacción del titular de la entidad y sus funcionarios con el personal de la entidad, donde se precise la “Hoja de Ruta” de la gestión, y que se espera de cada uno, a qué se compromete la dirección para dar las condiciones para que el personal pueda cumplir con las funciones asignadas, el cómo se evaluará los avances y cómo se brindará la retroalimentación que permita mejorar el desenvolvimiento, entre otros. Ante dicha situación que afecta la satisfacción del cliente interno en las entidades públicas, la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2017) efectúa una publicación denominada “Lineamientos para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional del sistema administrativo de gestión de recursos humanos”, mediante la Resolución de la Presidencia Ejecutiva N° 036-2017-SERVIR-PE, cuyo objetivo es lograr que las entidades del estado implementen estrategias para la mejora de la cultura organizacional, para lo cual solicita se precise el desarrollo de ciclo de trabajo que permita implementar estrategias para la mejora del clima laboral, que permita impulsar la existencia de un mejor nivel de compromiso organizacional.

En base a la revisión del Plan Estratégico Institucional, los reportes del Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas sobre la ejecución del programa de inversiones y entrevistas con personal nombrado de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, se puede visualizar que existe un retraso en el cumplimiento de los objetivos de la gestión y el cierre de las brechas territoriales, siendo uno de los principales motivos de ello, la carencia de compromiso organizacional de gran parte del personal de la entidad, que se convierte en una deficiencia que afecta el cumplimiento en el logro de las metas de trabajo, ello debido a la ausencia de liderazgo e interacción del titular de la entidad y sus funcionarios públicos con el personal, puesto que no se han detallado los lineamientos de trabajo de la gestión, ni se hace frente a las afirmaciones negativas que precisan en los medios de comunicación sobre la labor de la entidad, ni tampoco se ha socializado la visión de desarrollo regional que impulsará la actual gestión y el rol que se espera que cada miembro de la entidad priorice realizar, entre otros.

A ello, se adhiere la pandemia que está atravesando el mundo, y que de forma específica está afectando de forma significativa a la región de Tacna, sobre todo en el aspecto económico y sanitario, lo cual ha generado que la estrategia laboral se centre en la virtualidad, pero lamentablemente la mayoría de las entidades públicas no han estado preparadas para una labor remota de sus funciones; este es el caso también de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, que implementó forzosamente un sistema de trabajo remoto virtualizado, pero carente de fortalecimiento de capacidades digitales de su personal, en el cual se asegure la adquisición de las competencias y habilidades para dar el servicio público virtual; a ello se agrega la debilidad en el equipamiento informático en todas las áreas de la entidad, es decir la existencia de equipos antiguos, lo cual afecta notoriamente al nivel de desempeño laboral, el cual se paralizó por los meses de emergencia sanitaria de cuarentena por la presencia del Covid-19; y el retomar a las funciones progresivamente, se presentaron restricciones bajo declaración jurada del personal de la entidad que ha adquirido las habilidades básicas informáticas para continuar con su labor pública; siendo la mayoría de ellos personal con contrato laboral temporal quienes por asegurar sus espacios laborales y no ser sujetos de despidos posteriores; por lo que genera deficiente e inestabilidad del funcionamiento de las oficinas y el cumplimiento del buen cumplimiento del desempeño personal.

Complementando lo anterior, se está aplicando mayormente la utilización de la modalidad remota o mixta, para cumplir con la jornada laboral, pero como la entidad y los principales funcionarios no están controlando de forma efectiva que ello se esté dando a cabalidad, se han presentado casos de personal que eligió la modalidad remota, y ese día se ponen a desarrollar actividades particulares, lo cual demuestra la existencia de un bajo nivel de compromiso del personal con la entidad, puesto que se están aprovechando de la confianza que brinda la institución respecto a que se espera que se esté cumpliendo correctamente con los horarios de trabajo desde su hogar; afectando con ello al cumplimiento oportuno de sus obligaciones laborales, afectando al ciudadano, que espera recibir una pronta respuesta sobre los trámites generados o que se ejecutan las obras de acuerdo a un cronograma razonable.

Por tanto, el problema general que se pretende analizar en la investigación planteada es ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020?, puesto que de continuar dicha situación, ello se verá evidenciado en el deterioro de la calidad de servicio al ciudadano; siendo los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020?, ¿Cuál es el nivel del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020?, ¿Cuál es el nivel de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020?

La presente investigación es importante, porque el equipo directivo de la entidad, debe tener pleno conocimiento del nivel de compromiso organizacional que caracteriza al personal de la entidad, los factores que inciden en dicho nivel, otros, con la finalidad de proponer algunas alternativas de mejorar que permitan que el trabajador se sienta más identificado y satisfecho de formar parte de la organización; además es necesario determinar el nivel de desempeño laboral del personal, que permita focalizar estrategias conducentes a mejorar el nivel de desenvolvimiento del personal respecto a logro de las metas propuestas.

También se justifica la presente investigación, porque uno de los principales objetivos estratégicos de la institución, es el proporcionar un servicio de calidad a la ciudadanía, y para ello, un aspecto importante es que el personal se encuentre comprometido con la gestión, para lo cual es necesario identificar los factores que están provocando que el nivel de identificación no sea el óptima, con la finalidad de implementar estrategias para revertir dicho panorama; con lo cual se podría mejorar el nivel de desempeño laboral del personal; de forma específica la relevancia del trabajo es:

- Relevancia teórica: Puesto que para el análisis del compromiso organizacional y el desempeño del personal, se aplicarán teorías que serán desarrolladas ampliamente en las bases teóricas.

- Relevancia académica: Puesto que la metodología y conclusiones de la investigación, servirán de pauta a otros investigadores interesados en temáticas similares.
- Relevancia práctica: Puesto que las recomendaciones le permitirán al equipo directivo de la Sede del Gobierno Regional de Tacna mejorar el nivel de compromiso organizacional del personal con la gestión y su nivel de desempeño laboral.

Con respecto al objetivo general se tiene que es: Determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020; siendo sus objetivos específicos: Identificar el nivel del compromiso organizacional del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020., Identificar es el nivel del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020., Determinar el nivel de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020.

Con respecto a la hipótesis general de la investigación, se tiene que es: Existe relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020; siendo las hipótesis específicas:

- El nivel de compromiso organizacional del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es bajo.
- El nivel de desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es inadecuado.
- El nivel de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es significativa.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes afines a la presente investigación, se destacan los siguientes antecedentes internacionales: Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019) efectuaron una investigación denominada la “Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado”; se trata de un artículo de la Revista Cuidarte (Colombia); siendo el objetivo el analizar la relación entre la rotación y el desempeño laboral; respecto al tipo fue puro, el diseño fue no experimental, correlacional, la muestra considerada fue de 29 profesionales de la salud; su principal conclusión fue que no hay relación entre la rotación del personal y el desempeño. Romero (2017) investigó el “Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales”; tesis de la Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador); cuyo principal objetivo fue analizar si el compromiso organizacional variaba en función al vínculo laboral con una entidad pública ecuatoriana; de tipo investigación básico, el diseño no experimental, descriptivo, la muestra utilizada fue de 681 personas; y la principal conclusión de que no existe diferencia significativa en el nivel de compromiso organizacional, cuando se compara por el vínculo laboral con la entidad, de forma específica el compromiso normativo no fue resaltado.

Adicionalmente se destacan los siguientes antecedentes nacionales: Tasayco (2017) investigó el “Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2016”; tesis de la Universidad César Vallejo; siendo su principal objetivo el determinar cómo el compromiso del personal se relaciona con su desempeño laboral; donde el nivel fue correlacional, el diseño fue no experimental, el tipo de investigación fue puro, la muestra usada fue de 270 trabajadores; la principal conclusión fue que existe relación positiva y elevada ( $Rho = 0,804$  y  $p = 0,000$ ) entre las variables de estudio. De la Puente (2017) hizo una investigación denominada el “Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo”; tesis de la Universidad César Vallejo; siendo el objetivo el determinar cómo el compromiso organizacional se relaciona con la motivación; siendo el diseño no experimental, el

nivel fue correlacional, la información se recabó por corte transversal; se concluyó que el 53% de los trabajadores percibe de nivel regular su compromiso con la entidad, y que existe relación directa y moderada entre el compromiso y la motivación de logro.

También se han encontrado algunos antecedentes locales: Ramírez (2018) efectuó una investigación denominada “La gestión administrativa y el desempeño del personal en la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna, año 2017”; tesis de la Universidad Privada de Tacna; siendo el principal objetivo el determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral; se tiene que el tipo fue puro, correlacional, siendo el diseño no experimental, la muestra considerada fue de 76 personas; la principal conclusión fue que existe relación directa y moderada ( $Rho = 0,611$  y  $p = 0,000$ ) entre las variables de estudio, el 72,4% del personal percibe como adecuada la gestión administrativa y el 51,3% considera que su desempeño es regular. Pocco (2018) efectuó una tesis denominada “El compromiso docente y el desempeño pedagógico en la institución educativa 40025 Santa Dorotea – 2017”; trabajo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; siendo el objetivo el analizar cómo el compromiso docente se relaciona con el desempeño; siendo el tipo puro, el diseño fue no experimental, correlacional, la muestra considerada fue de 16 docentes; siendo la principal conclusión que el compromiso se relaciona de forma directa y moderada ( $Rho = 0,541$  y  $p = 0,000$ ) con el compromiso docente, el 62,5% percibe que es alto su nivel de compromiso donde el “Compromiso afectivo” fue el más destacado y el 81,3% precisa como elevado su nivel de desempeño pedagógico donde la “Participación en la gestión de la escuela articulada a la comunidad” es lo más destacado.

Se efectuó un análisis de las teorías relacionadas a las variables de estudio, encontrándose algunas definiciones sobre el compromiso organizacional, de donde: Hellriegel, Jackson & Slocum (2016) lo definen como el nivel de intensidad que caracteriza a la participación del trabajador respecto a las labores solicitadas en la organización, lo cual implica que a mayor intensidad existe un mayor nivel de compromiso; Morrow (2003) lo resalta como el nivel de entrega del personal para con el desarrollo eficiente de sus funciones, en base a las siguientes perspectivas: De atribución, puesto que existe un vínculo formal que obliga a cumplir con determinadas

tareas para continuar en la entidad, psicológica, que implica el deseo del trabajador de aportar a la gestión, y de intercambio, que se sustenta en el pago recibido por el esfuerzo efectuado; Davis y Newstrom (2000) precisan que se trata del nivel de identificación que se tiene con la organización, y que se evidencia en la entrega para el desarrollo eficiente de las tareas solicitadas; y Robbins (1998) lo asocia como un indicador para analizar la rotación de personal, puesto que a mayor compromiso menor nivel de rotación, además lo asocia con el nivel de intensidad que se le imprime para el desarrollo de las tareas encargadas por los directivos.

De las definiciones presentadas, se destaca un aspecto en común, que tiene que ver con el vínculo implicación que se genera en el trabajador respecto a la entidad que le da la oportunidad de trabajar en ella, el cual va más allá del aspecto remunerativo puesto que se evidencia la presencia de un apego y lealtad con la gestión y la misión institucional; Varona (1993) desarrolla un análisis de las teorías o perspectivas teóricas que fundamentan el nivel de compromiso organizacional que caracteriza a una persona respecto a su entidad, y los logra asociar con las dimensiones o componentes que propone Meyer & Allen (1991), se tiene:

- a) Intercambio social: Ello implica que el trabajador, a medida que pasa el tiempo laborando en la entidad, efectúa inversiones de tiempo, recursos, otros, los cuales no desean perderse; de lo cual se desprende que el compromiso se genera a consecuencia de una relación de intercambio entre el individuo y su entorno social, lo cual se complementa con lo expresado por Betanzos, Andrade y Paz (2006) quienes señalan que el compromiso nace de una decisión propia de la persona quien invierte en la entidad mediante su esfuerzo, lo cual le permite alinear sus objetivos personales con los de la organización, y en base a ello continuar en la entidad que permita más adelante obtener algún beneficio, jubilación, otros.

Lo desarrollado en la presente perspectiva guarda relación con la dimensión calculada o de continuidad propuesta por Meyer y Allen (1991), quienes sostienen que es elevada cuando el trabajador percibe que existe un costo elevado si dejara la entidad o que simplemente cuenta con muy pocas opciones laborales.



b) Atribución: Implica que el trabajador genera un compromiso con la entidad, puesto que tiene la obligación de cumplir con determinadas actividades adquiridas, por tanto, ello se asocia con la ética de la persona para efectuar con eficiencia las tareas de la cual es responsable, es por ello que se esfuerza mucho para lograrlo; ello es complementado por Betanzos y Paz (2007) quienes precisan que el compromiso se genera como consecuencia de un comportamiento de lealtad y su deseo sincero de seguir conformando la organización, además de que siente representado por los valores impulsados por la entidad.

Lo desarrollado en la presente perspectiva guarda relación con la dimensión normativa que es propuesta por Meyer y Allen (1991), quienes señalan que el compromiso se asocia con la existencia de una obligación moral de seguir siendo parte de la “familia” institucional; ello implica, que a mayor nivel de compromiso normativo es que se han logrado alinear los objetivos personales con los de la entidad, existiendo lealtad, puesto que se percibe que existe la presencia de reciprocidad entre el trabajador y la entidad, puesto que ambos se benefician cuando existe un buen trato entre ellos.

c) Psicológica: Esta postura precisa que el compromiso se genera por la existencia de recompensas psicológicas, donde la entidad prioriza el proporcionar reconocimientos a los trabajadores por sus aportes e intervenciones en favor de la entidad, provocando una sensación de que su trabajo vale y contribuye al logro de las metas institucionales; se resalta la existencia de un deseo de formar parte de la entidad, en la cual buscará esforzarse mucho, ya que comparte las metas y valores institucionales, por tanto se presenta la figura atadura psicológica sustentada en la implicación y una actitudinal emocional positiva hacia la institución.

Lo desarrollado en la presente perspectiva guarda relación con la dimensión afectiva propuesta por Meyer y Allen (1991), quienes señalan que se trata de un sentimiento de identificación con la entidad, resaltando la existencia de un aspecto actitudinal o emocional y uno conductual, puesto que percibe que la entidad logra atender sus expectativas y necesidades, lo que provoca una

sensación de orgullo de ser parte de la entidad y la existencia de una constante preocupación por cooperar en la atención de los problemas institucionales.

Meyer y Allen (1991) definen tres dimensiones o componentes que se han considerado para el análisis de la variable “Compromiso organizacional”, que se describen a continuación, y que Hurtado (2017) resume en la Tabla 1:

- Compromiso continuo: Hace referencia al cálculo que efectúa el individuo respecto a que si le conviene seguir en la entidad, con referencia al esfuerzo, tiempo y demás recursos, que ha invertido en favor de la institución, además de considerar la dificultad para conseguir una nueva oportunidad laboral, entre otros.
- Compromiso normativo: Hace referencia a la obligación y lealtad que tiene el individuo para con la organización, puesto que comparte los ideales y principios institucionales y los ha priorizado como objetivos personales.
- Compromiso afectivo: Representa al sentimiento de orgullo por formar parte de la organización, a la existencia de un apego institucional, y principalmente a la fidelidad que la persona desarrolla hacia la gestión.

Tabla 1

*Características de las dimensiones o componentes del compromiso organizacional*

<b>Componentes del compromiso</b>	<b>Características</b>	<b>Colaborador</b>	<b>Valores</b>	<b>Resultados</b>
<b>Continuidad</b>	El colaborador siente necesidad de permanecer en la empresa por el sueldo que percibe.	" <b>Tiene</b> " que permanecer en la organización, debido al costo de abandono, fruto de las inversiones logradas a lo largo del tiempo. Influye la situación del mercado, pocas alternativas laborales.	Sometimiento a los valores de la empresa, debido al salario.	Desempeño mínimo, intención de abandono y absentismo.
<b>Normativo</b>	El colaborador siente obligación moral.	" <b>Determinado</b> " a contribuir con los fines de la organización. Se desarrolla lealtad producto de la obligación moral.	Identificación y congruencia entre los valores de la persona y de la organización.	Aceptación del cambio, satisfacción laboral, iniciativa, espíritu cooperativo y deseo de permanencia.
<b>Afectivo</b>	Atadura emocional, sentimientos de permanencia y afecto.	" <b>Quiere</b> " formar parte de la organización.	Identificación con los fines, objetivos, valores y cultura de la organización, sentimiento de implicación con la empresa.	Contribuye con los objetivos, implicación con la misión, contribuye con el desarrollo del equipo de trabajo. Orgullo de pertenencia.

Fuente: Hurtado (2017)

En lo que respecta a la otra variable de estudio, se resaltan las siguientes conceptualizaciones sobre el desempeño del personal, se tiene: Chiavenato (2011) señala que se trata del comportamiento que caracteriza a un individuo dentro de su centro laboral, y que se asocia principalmente con el lograr las metas solicitadas por los directivos de la entidad, en base a los recursos existentes; Araujo y Leal (2007) señalan que se trata de la forma en que los trabajadores de una entidad efectúan sus labores, y ello lo hacen considerando un conjunto de reglas y directivas internas, para lo cual cuentan con recursos asignados y un periodo de tiempo; Robbins (2006)

precisa que se trata del grado de cumplimiento de las labores encargadas por la entidad, en donde el trabajador expone sus competencias y habilidades para cumplir con lo esperado; y García (2001) señala que se trata del conjunto de actividades que desarrolla un individuo dentro de la organización, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas por la dirección dentro de un periodo ya determinado.

Koontz y Weihrich (2007) describe un conjunto de factores que se deben considerar para la existencia de un nivel de desempeño del personal adecuado, cuando los directivos desarrollen una evaluación del rendimiento de sus trabajadores, se tiene: Sentirse satisfecho con la entidad: Ello implica que el trabajador se sienta contento de formar parte de la entidad, puesto que considera que sus expectativas e inquietudes son atendidas, además que se le proporciona los insumos, tecnología y equipamiento para cumplir las tareas, generando que el desenvolvimiento sea el óptimo; capacitación constante: Implica que el fortalecer las capacidades del personal, a través de la implementación de un plan de capacitaciones impulsado por la entidad, permitirá que los trabajadores cuenten con mejores habilidades para cumplir con las labores solicitadas; autoestima del trabajador: Implica que la entidad debe fortalecer el hecho de que su personal se valore, se respete, se quiera, entre otros, lo cual permitirá que ellos valoren mucho más el cumplimiento eficiente de las labores asignadas; y trabajo en equipo: Implica que los directivos deben impulsar que las tareas solicitadas se ejecuten considerando el trabajar en equipo con los demás técnicos y profesionales de las diversas áreas de la entidad, ello permitirá el desarrollo de diversos puntos de vista centrados en analizar la problemática institucional basada en el enfoque de procesos.

En lo que respecta a las dimensiones consideradas para el análisis de la variable “Desempeño del personal”, se ha considerado la propuesta efectuada por Koontz y Weihrich (2007), con el aporte que se han ajustado para que sean aplicables en una entidad pública y desde la perspectiva del personal a cargo, se tiene:

- Satisfacción del usuario: Implica que si el personal de la entidad considera que el desenvolvimiento de las tareas encargadas, se han ejecutado

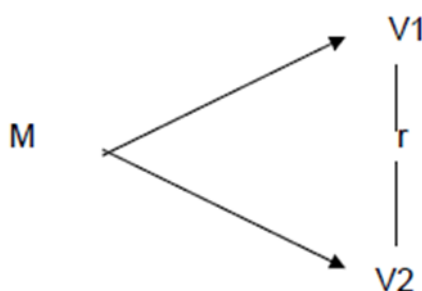
eficientemente, que ha permitido atender las exigencias, demandas y reclamos de los usuarios (ciudadanía).

- Labor de equipo: Implica que si el trabajador percibe que los directivos de la entidad, impulsan y dan las facilidades para que se efectúen las labores basadas en el trabajar en equipo y considerando los procesos centrales y misionales de la organización.
- Logros laborales: Implica si el trabajador considera que cumple con las labores específicas en el plan operativo, en lo que respecta a sus metas anuales, además de ello, el caracterizarse por lograr oportunamente con lo solicitado y efectuar aportes que permitan mejorar el servicio a los usuarios.
- Crecimiento personal: Implica que si el trabajador considera que la entidad le brinda facilidades que contribuyan a su mejora profesional y personal, con la finalidad de ser una mejor persona y servidor para la entidad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

En lo que respecta al tipo de la investigación, se precisa que es puro o básico, ello implica que se buscó aportar al conocimiento existente; sobre el diseño, se tiene que es no experimental, es decir que ninguna variable fue alterada de forma deliberada (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), donde la información se recabó por corte transversal que implica que se hizo en un momento del tiempo, y finalmente el nivel de la investigación fue correlacional, es decir que se analizó el comportamiento de las variables de estudio para luego relacionarlas (Hernández y otros, 2014), siendo el esquema:



- M = Muestra de trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Tacna.
- V<sub>1</sub> = Variable 1 “Compromiso organizacional”.
- V<sub>2</sub> = Variable 2 “Desempeño laboral”.
- r = Correlación de variables de estudio.

Se precisa que el enfoque fue cuantitativo puesto que el trabajo cuenta con hipótesis, y con instrumentos de preguntas cerradas; con respecto al método se precisa que fue hipotético – deductivo, que implica que se observó la realidad para en base a ello plantearse las hipótesis de trabajo, posteriormente se efectuó el trabajo de campo para realizar el contraste de hipótesis respectivo.

#### 3.2 Operacionalización de variables

En la siguiente tabla, se detallan las dimensiones e indicadores aplicados:

Tabla 2

*Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DEFINICION DE CONCEPTOS	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Compromiso organizacional	Nivel de intensidad que caracteriza a la participación del trabajador respecto a las labores solicitadas en la organización (Hellriegel, Jackson & Slocum, 2016).	Es la identificación que caracteriza al trabajador con los objetivos y valores impulsados por la entidad.	Compromiso afectivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Felicidad laborando.</li> <li>- Pertenencia.</li> <li>- Ligazón sentimental.</li> </ul>	Ordinal, tipo Likert:  Completamente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 A veces = 3 De acuerdo = 4 Completamente de acuerdo = 5
			Compromiso continuo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de seguir.</li> <li>- Afectación de la vida.</li> <li>- Inversión física y de tiempo.</li> </ul>	
			Compromiso normativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valores y principios.</li> <li>- Lealtad.</li> <li>- Obligación con la entidad.</li> </ul>	
Variable 2: Desempeño del personal	Comportamiento que caracteriza a un individuo dentro de su centro laboral, y que se asocia principalmente con el lograr las metas solicitadas por los directivos de la entidad, en base a los recursos existentes. (Chiavenato, 2011).	Es el cumplimiento de las tareas y metas propuestas por la entidad, de forma oportuna y considerando los recursos asignados.	Satisfacción del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio integral.</li> <li>- Atención de reclamos.</li> <li>- Trato personalizado.</li> </ul>	Ordinal, tipo Likert:  Completamente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 A veces = 3 De acuerdo = 4 Completamente de acuerdo = 5
			Labor de equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperación.</li> <li>- Trato empático.</li> <li>- Interacción.</li> </ul>	
			Logros laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de tareas.</li> <li>- Labor destacada.</li> <li>- Aportes a la gestión.</li> </ul>	
			Crecimiento personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones.</li> <li>- Fortalecimiento de capacidades.</li> <li>- Desarrollo espiritual.</li> </ul>	

Fuente: Propia

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### Población

La población considerada para la investigación, es el personal que labora en la Sede del Gobierno Regional de Tacna, que son 317 personas, en base al CAP (Cuadro de Asignación de Personal).

#### Muestra

La muestra esta conformada por 174 trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Tacna.

#### Muestreo

Se utilizó el muestreo probabilístico a través del muestreo aleatorio simple, por tanto se obtuvo una muestra considerando los siguiente fórmula para poblaciones finitas:

- Confiabilidad del 95%; es  $Z = 1,96$ .
- Error; es  $e = \pm 5,00\%$ .
- Probabilidad; es  $P = 50\%$ .
- Población; es  $N = 317$ .

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$317 * 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)$$

$$n = \frac{\quad}{(317 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)} = 174$$

$$(317 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * (1 - 0,50)$$

De donde la muestra fue de 174 trabajadores; cuyos elementos fueron seleccionados mediante el muestreo aleatorio simple.



### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica de investigación fue la encuesta, siendo el instrumento a utilizar el cuestionario, siendo de forma específica: El cuestionario de compromiso organizacional y el cuestionario de desempeño del personal.

Las opciones de respuesta para cada uno de los ítems de ambos instrumentos fueron cinco, los cuales se plantearon considerando la escala de Likert, de donde: Nunca o completamente en desacuerdo = 1; casi nunca o en desacuerdo = 2; indiferente o a veces = 3; casi siempre o de acuerdo = 4; siempre o completamente de acuerdo = 5.

#### Validación

En lo que respecta a la validación de los instrumentos, se utilizó el criterio del Juicio de Expertos, cuyas calificaciones se anexan, pero se resumen a continuación:

Tabla 3

*Validación de instrumentos por el criterio de juicio de expertos*

Expertos	Dictamen variable "Compromiso organizacional"	Dictamen variable "Desempeño del personal"
Dr. Ricardo Leonidas Mendoza Salas	Excelente	Excelente
Dr. Rafael Enrique Azócar Prado	Excelente	Excelente
Dr. Rubens Houson Pérez Mamani	Excelente	Excelente

Fuente: Propia

#### Confiabilidad

En lo relacionado a la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto de 20 trabajadores, donde sus respuestas permitieron obtener el valor del estadístico Alpha de Cronbach, resultado: 0,856 para la variable "Compromiso organizacional" y 0,735 para la variable "Desempeño del personal"; puesto que ambos

valores son superiores a 0,70, se tiene que los instrumentos son aceptables para ser usados en el trabajo de campo (George y Mallery, 2003).

### **3.5 Procedimiento**

Para la aplicación de los instrumentos, se solicitó la autorización respectiva a la Gerencia General Regional de la entidad; luego se obtuvo la base de datos del personal, aplicando los instrumentos de forma virtual (debido a la pandemia que vive el país). Se utilizó para el procesamiento de los datos, el software estadístico SPSS v. 24,0, que permitió obtener las tablas y estadísticos necesarios para analizar los resultados.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para el análisis de los datos, en una primera etapa se utilizaron procedimientos descriptivos, que abarcaron: Tablas de frecuencias, diagramas de barras, estadísticos de tendencia central y dispersión; pero luego aplicar procedimientos inferenciales para el contraste de hipótesis, puesto que las variables se analizaron en base a percepciones de los trabajadores, implica que presentan un comportamiento no paramétrico de sus respuestas, por ello se usó el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se precisa que toda la información presentada es fidedigna, tanto a la información teórica para derrollar las bases, como la información de resultados obtenida del trabajo de campo efectuado.

Se solicitó el consentimiento informado al personal de la entidad que fue considerado en la muestra; además, se utilizaron las normas APA para las citas bibliográficas, que permitieron efectuar las referencias respectivas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Descripción

Para la obtención de la base de datos, se coordinó con la Sub Gerencia de Desarrollo Organizacional de la entidad para tener el acceso a la entidad, en donde se procedió a aplicar los instrumentos de campo de forma presencial y en otros casos se hizo de forma virtual (a través de sus números celulares) al personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, a todos se les explicó la finalidad del trabajo y los aspectos de forma para que puedan llenar los cuestionarios.

El trabajo de campo demoró un mes (octubre 2020), con dicha información se generó una base de datos mediante la aplicación del SPSS v. 24,0, la cual se agrupó en dimensiones y variables, que permitió presentar la información en tablas y figuras, que a continuación se proceden a desarrollar.

### 4.2 Resultados de la variable “Compromiso organizacional”

#### 4.2.1 Resultados por dimensiones

##### a) Dimensión “Componente afectivo”

Tabla 4

*Dimensión “Compromiso afectivo”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	61	35,1%
Adecuado	113	64,9%
Total	174	100,0%

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 4 y Figura 1, se presentan los resultados de la dimensión “Compromiso afectivo”, de donde el 64,9% del personal de la Sede del Gobierno

Regional de Tacna considera que su nivel de compromiso afectivo por la entidad es adecuado y el 35,1% precisa que es de nivel regular. En la Tabla 5 se presentan los resultados por pregunta, siendo las respuestas más frecuentes:

- El 52,9% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” que sería muy feliz si lograra trabajar más años en la entidad; ello implica que el personal efectivamente desea seguir laborando en la entidad.
- El 69,5% del personal señala estar “De acuerdo” con el hecho de que le agrada laborar en la entidad; ello implica que el personal esta contento de ser parte de la entidad.
- El 60,9% del personal señala que “A veces” comenta a los demás sobre lo feliz que le hace trabajar en la entidad; ello implica que en pocas oportunidades el personal habla de su trabajo con otras personas.
- El 35,6% del personal señala estar “De acuerdo” en afirmar que siente los problemas de la entidad como propios; ello implica que el personal está preocupado por los problemas institucionales.
- El 40,8% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” con el hecho que tiene un sentimiento de pertenencia hacia la entidad; ello implica que el personal se siente muy apegado hacia la entidad.
- El 42,5% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” con el hecho de que tiene una ligazón emocional con la institución; ello implica que el personal quiere a la entidad.
- El 46,6% del personal precisa estar “Completamente de acuerdo” con que la entidad significa mucho para cada uno de ellos; ello implica que el personal afirma que la institución es muy importante para ellos.

Tabla 5

*Dimensión "Compromiso afectivo"(por pregunta)*

Pregunta		Recuento	% de N columnas
El trabajar más años en la Sede del GRT lo haría muy feliz.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	5	2,9%
	A veces	27	15,5%
	De acuerdo	50	28,7%
Le agrada laborar en la Sede del GRT.	Completamente de acuerdo	92	52,9%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	31	17,8%
Comenta a los demás sobre lo feliz que le hace trabajar en la Sede del GRT.	De acuerdo	121	69,5%
	Completamente de acuerdo	22	12,6%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	47	27,0%
Percibe los problemas de la Sede del GRT como propios.	A veces	106	60,9%
	De acuerdo	21	12,1%
	Completamente de acuerdo	0	0,0%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
Tiene un sentimiento de pertenencia hacia la Sede del GRT.	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	57	32,8%
	De acuerdo	62	35,6%
	Completamente de acuerdo	55	31,6%
Tiene una ligazón emocional con la Sede del GRT.	Completamente en desacuerdo	10	5,7%
	En desacuerdo	15	8,6%
	A veces	25	14,4%
	De acuerdo	53	30,5%
	Completamente de acuerdo	71	40,8%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	10	5,7%
	A veces	27	15,5%
	De acuerdo	63	36,2%
	Completamente de acuerdo	74	42,5%

Significa mucho para usted la Sede del GRT.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	37	21,3%
	De acuerdo	56	32,2%
	Completamente de acuerdo	81	46,6%

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

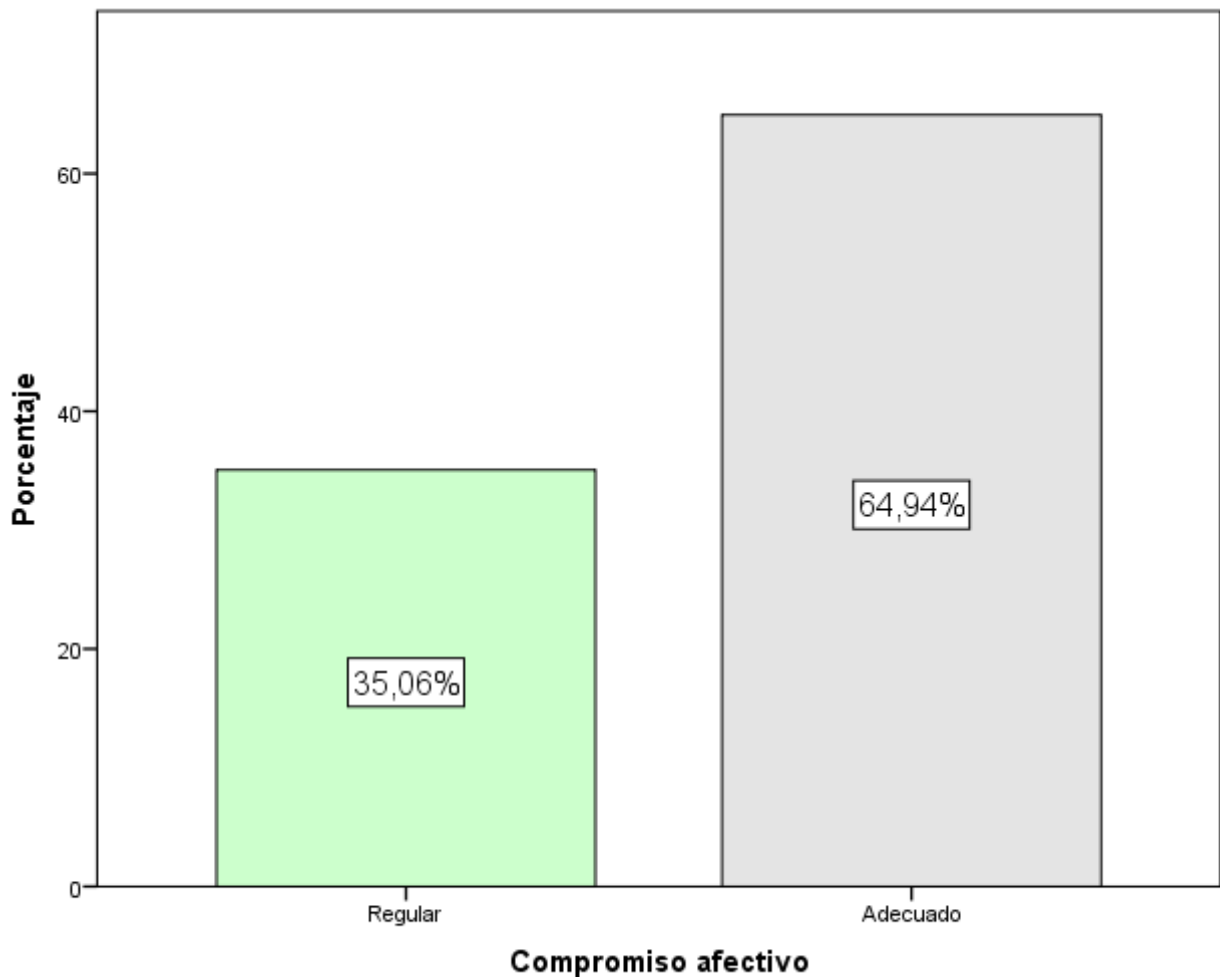


Figura 1. Dimensión “Compromiso afectivo”

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

b) Dimensión “Componente continuo”

Tabla 6

*Dimensión “Compromiso continuo”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	3	1,7%
Regular	69	39,7%
Adecuado	102	58,6%
Total	174	100,0%

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 6 y Figura 2, se presentan los resultados de la dimensión “Compromiso continuo”, de donde el 58,6% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que su nivel de compromiso continuo hacia la entidad es adecuado, el 39,7% precisa que es de nivel regular y el 1,7% señala que es de nivel inadecuado. En la Tabla 7 se presentan los resultados por pregunta, siendo las respuestas más frecuentes:

- El 40,8% del personal señala estar “De acuerdo” con que el seguir en la institución es un deseo, pero también una necesidad; ello implica que el personal considera que es importante seguir en la entidad porque le gusta y genera ingresos mensuales.
- El 48,9% del personal señala estar “De acuerdo” con el hecho de que le afectaría mucho si dejara de laborar en la entidad; ello implica que el personal resalta que estar en la entidad es importante para ellos.
- El 41,4% del personal señala estar “Complemente de acuerdo” en que su vida se afectaría mucho si dejara la institución; ello implica que el personal considera que su estándar de vida cambiaría mucho si dejara la entidad.
- El 35,6% del personal señala estar “De acuerdo” en que tiene opciones laborales, pero es difícil que supere a las condiciones en entidad; ello implica que el personal sabe que hay opciones laborales nuevas en el mercado pero desea seguir en la entidad.

- El 31,6% del personal señala que “A veces” pone mucho de uno para cumplir con la entidad; ello implica que el personal reconoce que no le imprime toda la fuerza que requiere las labores en la entidad.
- El 52,3% del personal señala estar “De acuerdo” con que ha invertido físicamente mucho en favor de la entidad; ello implica que el personal reconoce que se ha sacrificado por la entidad.
- El 60,3% del personal precisa estar “De acuerdo” con el hecho que he invertido mucho de su tiempo para en favor de la institución; ello implica que el personal reconoce que está tiempo en la entidad.



Tabla 7

Dimensión "Compromiso continuo"(por pregunta)

Pregunta		Recuento	% de N columnas
El seguir en la Sede del GRT es un deseo, pero también una necesidad.	Completamente en desacuerdo	5	2,9%
	En desacuerdo	20	11,5%
	A veces	17	9,8%
	De acuerdo	71	40,8%
Le afectaría mucho si dejara de laborar en la Sede del GRT.	Completamente de acuerdo	61	35,1%
	Completamente en desacuerdo	5	2,9%
	En desacuerdo	15	8,6%
	A veces	15	8,6%
Su vida se afectaría mucho si dejara la Sede del GRT.	De acuerdo	85	48,9%
	Completamente de acuerdo	54	31,0%
	Completamente en desacuerdo	17	9,8%
	En desacuerdo	20	11,5%
Tiene opciones laborales, pero es difícil que supere a las condiciones en la Sede del GRT.	A veces	28	16,1%
	De acuerdo	37	21,3%
	Completamente de acuerdo	72	41,4%
	Completamente en desacuerdo	5	2,9%
Ha puesto mucho de usted en la Sede del GRT.	En desacuerdo	22	12,6%
	A veces	35	20,1%
	De acuerdo	62	35,6%
	Completamente de acuerdo	50	28,7%
Considera que ha invertido físicamente mucho de usted para la Sede del GRT.	Completamente en desacuerdo	5	2,9%
	En desacuerdo	20	11,5%
	A veces	55	31,6%
	De acuerdo	46	26,4%
	Completamente de acuerdo	48	27,6%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	65	37,4%
	De acuerdo	91	52,3%
	Completamente de acuerdo	18	10,3%

Considera que he invertido mucho de su tiempo para en favor de la Sede del GRT.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	6	3,4%
	A veces	48	27,6%
	De acuerdo	105	60,3%
	Completamente de acuerdo	15	8,6%

Fuente: Cuestionario "Compromiso organizacional"

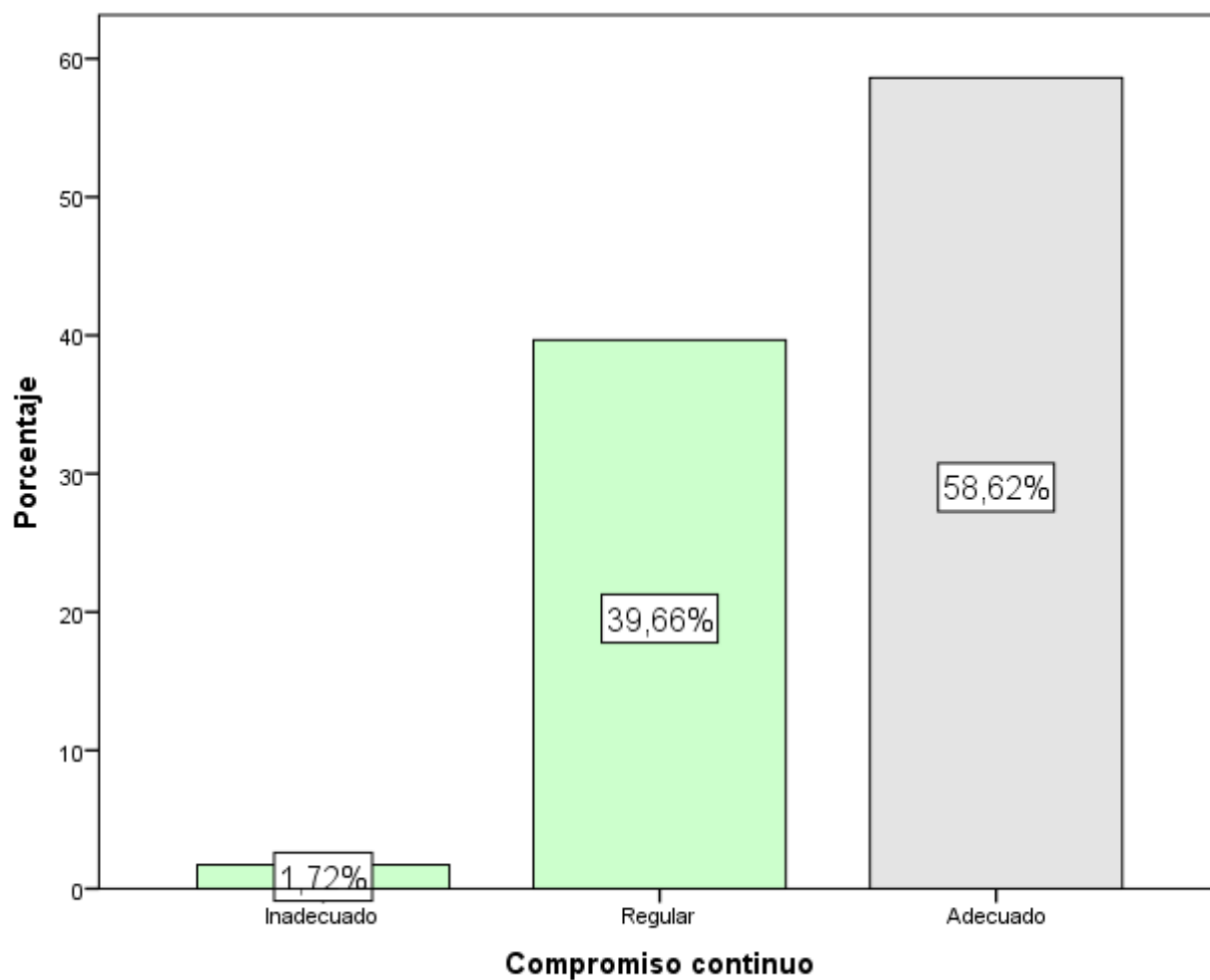


Figura 2. Dimensión "Compromiso continuo"

Fuente: Cuestionario "Compromiso organizacional"

c) Dimensión “Componente normativo”

Tabla 8

*Dimensión “Compromiso normativo”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	69	39,7%
Adecuado	105	60,3%
Total	174	100,0%

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 8 y Figura 3, se presentan los resultados de la dimensión “Compromiso normativo”, de donde el 60,3% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que su nivel de compromiso normativo con la entidad es adecuado, y el 39,7% precisa que es de nivel regular. En la Tabla 9 se presentan los resultados por pregunta, siendo las respuestas más frecuentes:

- El 44,3% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” con el hecho de que los valores que irradia la institución lo representan; ello implica que el personal aplica los valores institucionales
- El 50,0% del personal señala que “A veces” los principios que irradia la entidad lo representan; ello implica que el personal reconoce que le falta aplicar más los principios de la entidad.
- El 43,7% del personal señala estar “Complemente de acuerdo” en que dejar ahora la Sede del GRT no es lo adecuado; ello implica que el personal desea seguir en la entidad pues resalta que no es correcto salirse ahora.
- El 28,2% del personal señala estar “De acuerdo” en que se sentiría culpable si dejara la institución, ahora que existen fuertes problemas de gestión; ello implica que el personal reconoce que se sentirá culpable si se va de la entidad.
- El 64,9% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” en resaltar su lealtad hacia la entidad; ello implica que el personal resalta el serle leal a la institución.

- El 56,9% del personal señala estar “De acuerdo” con que los funcionarios de la Sede del GRT le inspiran confianza; ello implica que se percibe confianza en la alta dirección.
- El 43,7% del personal precisa estar “Completamente de acuerdo” con que se siente con la obligación de seguir laborando en la institución; ello implica que el personal precisa que se siente en la obligación de cumplir con sus labores de forma oportuna y eficiente.

Tabla 9

*Dimensión “Compromiso normativo” (por pregunta)*

Pregunta		Recuento	% de N columnas
Los valores que irradia la Sede del GRT lo representan.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	5	2,9%
	A veces	18	10,3%
	De acuerdo	74	42,5%
	Completamente de acuerdo	77	44,3%
Los principios que irradia la Sede del GRT lo representan.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	9	5,2%
	A veces	87	50,0%
	De acuerdo	69	39,7%
	Completamente de acuerdo	9	5,2%
Considera que dejar ahora la Sede del GRT no es lo adecuado.	Completamente en desacuerdo	17	9,8%
	En desacuerdo	10	5,7%
	A veces	37	21,3%
	De acuerdo	34	19,5%
	Completamente de acuerdo	76	43,7%
Se sentiría culpable si dejara la Sede del GRT, ahora que existen fuertes problemas de gestión.	Completamente en desacuerdo	17	9,8%
	En desacuerdo	20	11,5%
	A veces	42	24,1%
	De acuerdo	49	28,2%
	Completamente de acuerdo	46	26,4%
Se caracteriza por ser leal a la Sede del GRT.	Completamente en desacuerdo	5	2,9%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	15	8,6%
	De acuerdo	41	23,6%
	Completamente de acuerdo	113	64,9%
Los funcionarios de la Sede del GRT le inspiran confianza.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	60	34,5%
	De acuerdo	99	56,9%
	Completamente de acuerdo	15	8,6%

Se siente con la obligación de seguir laborando en la Sede del GRT.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	7	4,0%
	A veces	42	24,1%
	De acuerdo	49	28,2%
	Completamente de acuerdo	76	43,7%

Fuente: Cuestionario "Compromiso organizacional"

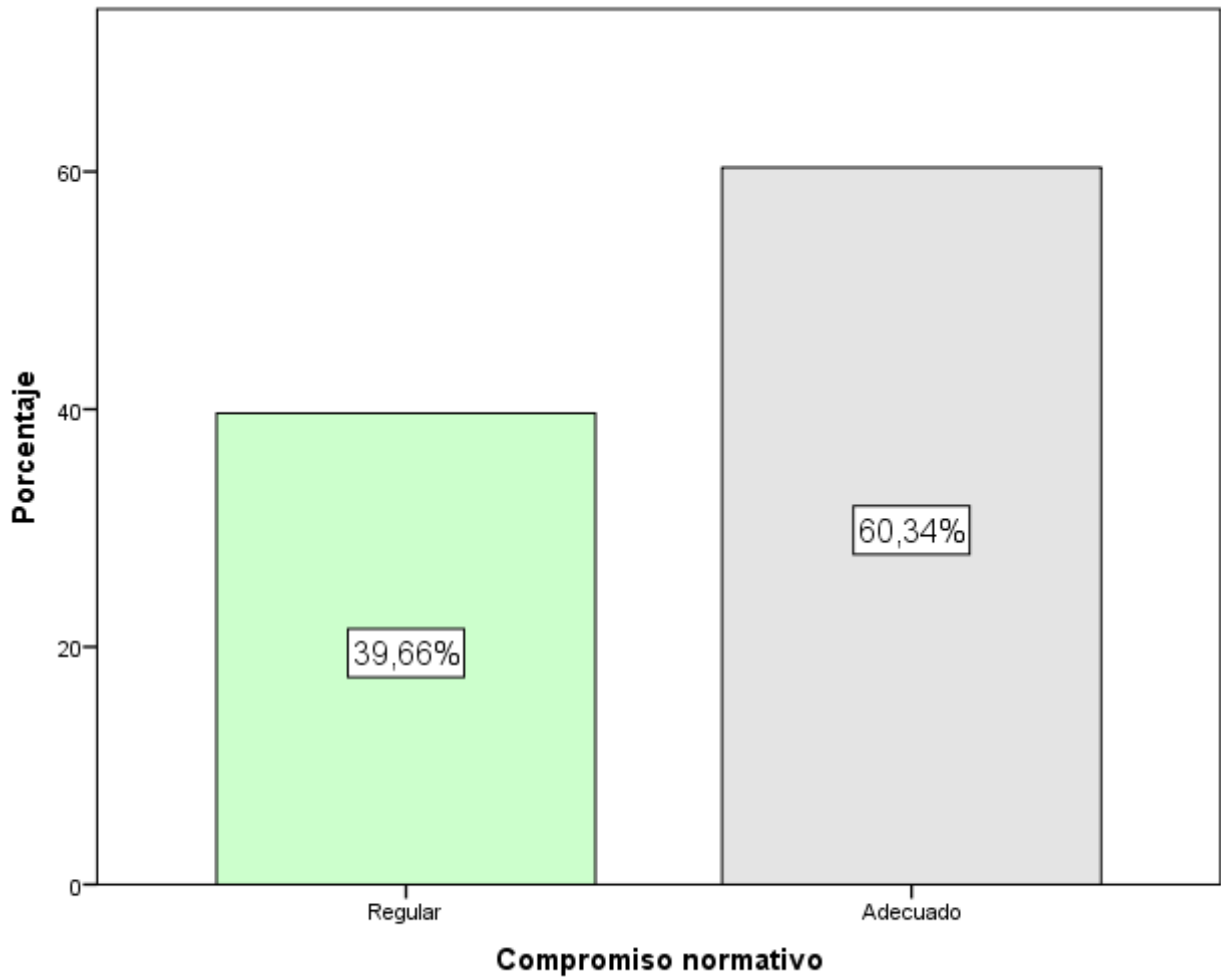


Figura 3. Dimensión "Compromiso normativo"

Fuente: Cuestionario "Compromiso organizacional"

#### 4.2.2 Resultados por variable

Tabla 10

Variable “Compromiso organizacional”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	64	36,8%
Adecuado	110	63,2%
Total	174	100,0%

Fuente: Cuestionario “Compromiso organizacional”

En la Tabla 10 y Figura 4, se presentan los resultados de la variable “Compromiso organizacional”, de donde el 63,2% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que su nivel de compromiso organizacional es adecuado, y el 36,8% precisa que es de nivel regular. En la Tabla 11 se efectúa un análisis comparativo sobre el comportamiento descriptivo de las dimensiones, de donde se precisa que el más destacado fue el “Compromiso afectivo” con un 64,9% de los trabajadores que perciben ello, seguido por el “Compromiso normativo” y finalmente el “Compromiso continuo”; lo cual refleja el apego que siente el personal para con la Sede del GRT.

Tabla 11

Variable "Compromiso organizacional"(por dimensión)

Dimensión		Recuento	% de N columnas
Compromiso afectivo	Inadecuado	0	0,0%
	Regular	61	35,1%
	Adecuado	113	64,9%
Compromiso continuo	Inadecuado	3	1,7%
	Regular	69	39,7%
	Adecuado	102	58,6%
Compromiso normativo	Inadecuado	0	0,0%
	Regular	69	39,7%
	Adecuado	105	60,3%

Fuente: Cuestionario "Compromiso organizacional"



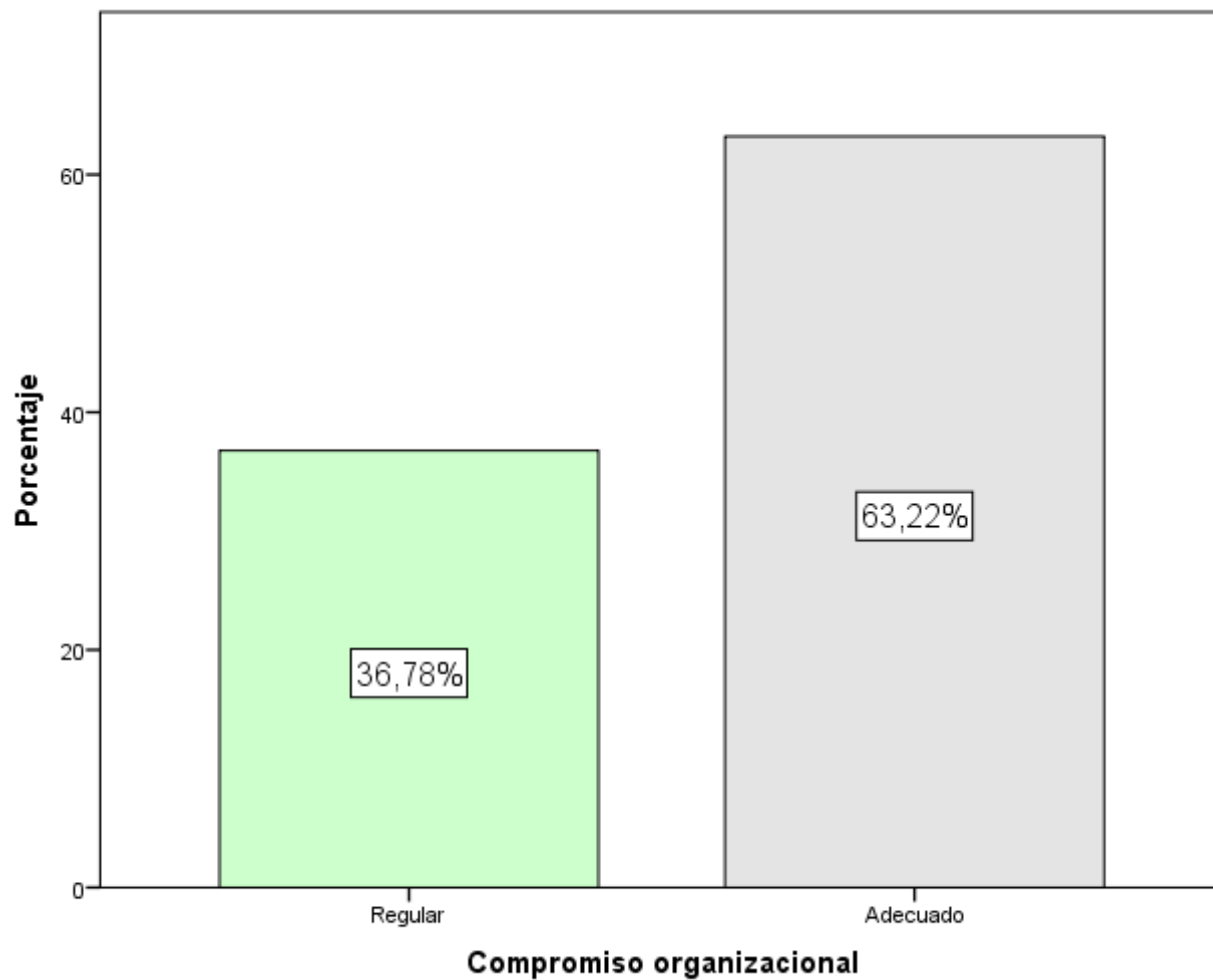


Figura 4. Variable "Compromiso organizacional"

Fuente: Cuestionario "Compromiso organizacional"

### 4.3 Resultados de la variable “Desempeño del personal”

#### 4.3.1 Resultados por dimensiones

##### a) Dimensión “Satisfacción del usuario”

Tabla 12

*Dimensión “Satisfacción del usuario”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	41	23,6%
Adecuado	133	76,4%
Total	174	100,0%

Fuente: Cuestionario “Desempeño del personal”

En la Tabla 12 y Figura 5, se presentan los resultados de la dimensión “Satisfacción del usuario”, de donde el 76,4% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de la entidad es adecuado, y el 23,6% precisa que es de nivel regular. En la Tabla 13 se presentan los resultados por pregunta, siendo las respuestas más frecuentes:

- El 48,9% del personal señala estar “De acuerdo” con el hecho de que prioriza la atención al ciudadano cuando desarrolla sus actividades; ello implica que el personal busca priorizar sus actividades para atender las urgencias de la población.
- El 64,9% del personal señala que “A veces” se preocupa por verificar que proporcionó un buen servicio; ello implica que el personal reconoce que no le hace un seguimiento frecuente al impacto de su trabajo.
- El 57,5% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” en que considera que su trabajo contribuye a atender las expectativas ciudadanas y absolver sus dudas en los reclamos; ello implica que el personal prioriza el atender las quejas y dudas de la población.

- El 51,1% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” en que existe una relación frecuente y cordial con los trabajadores de la entidad; ello implica que el personal resalta que existe una atmósfera de trabajo adecuada.
- El 48,3% del personal señala estar “De acuerdo” en que prioriza el proporcionar una atención personalizada; ello implica que el personal busca atender las exigencias de la población de manera personal.

Tabla 13

Dimensión "Satisfacción del usuario" (por pregunta)

		Recuento	% de N columnas
Prioriza la atención al ciudadano cuando desarrollo sus actividades.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	5	2,9%
	De acuerdo	85	48,9%
Se preocupa por verificar que proporcionó un buen servicio.	Completamente de acuerdo	84	48,3%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	43	24,7%
	A veces	113	64,9%
Considera que su trabajo contribuye a atender las expectativas ciudadanas y absolver sus dudas en los reclamos.	De acuerdo	18	10,3%
	Completamente de acuerdo	0	0,0%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
Existe una relación frecuente y cordial con los trabajadores de la Sede del GRT.	A veces	0	0,0%
	De acuerdo	74	42,5%
	Completamente de acuerdo	100	57,5%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
Prioriza el proporcionar una atención personalizada.	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	10	5,7%
	De acuerdo	75	43,1%
	Completamente de acuerdo	89	51,1%
Prioriza el proporcionar una atención personalizada.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	15	8,6%
	A veces	75	43,1%
	De acuerdo	84	48,3%
	Completamente de acuerdo	0	0,0%

Fuente: Cuestionario "Desempeño del personal"

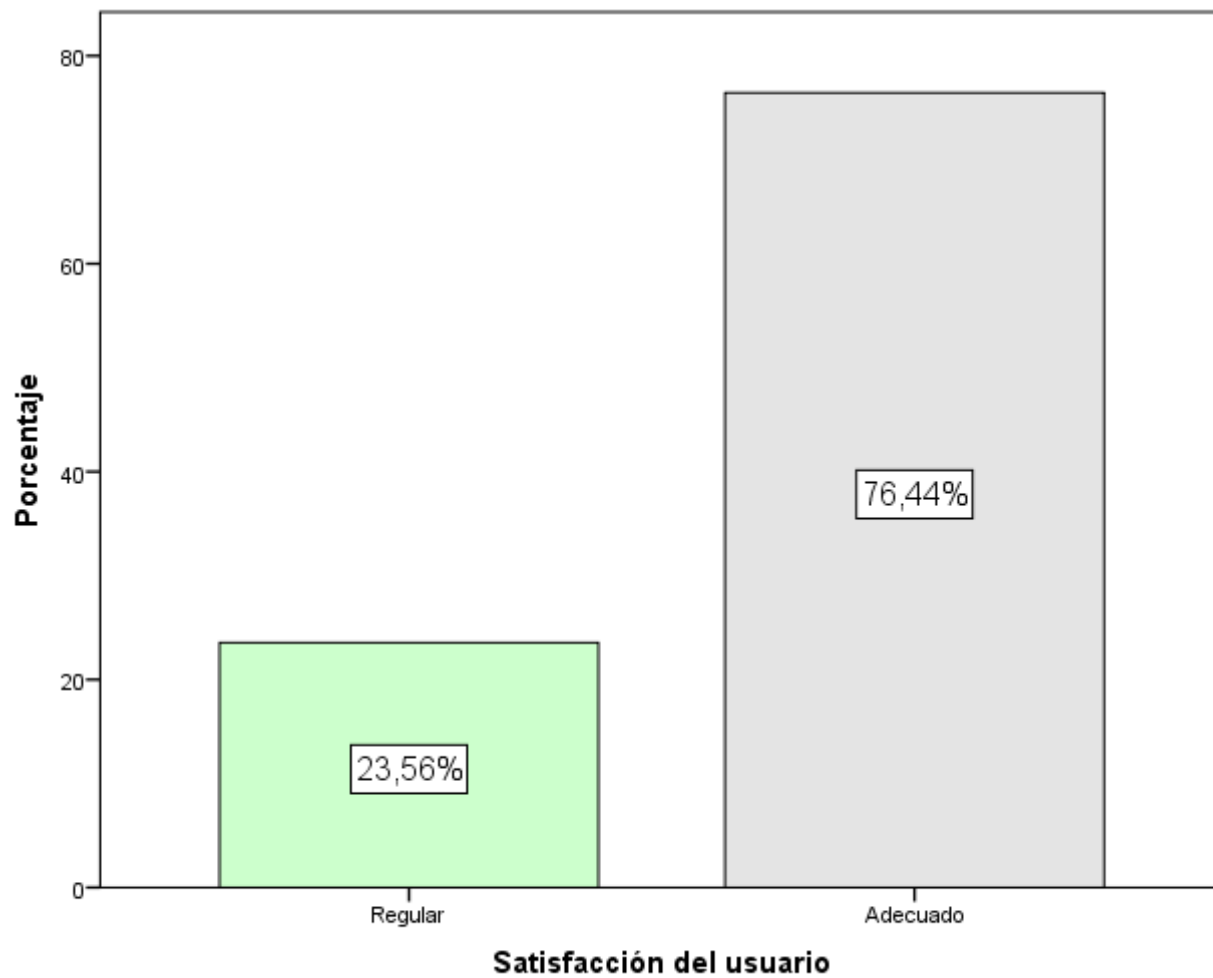


Figura 5. Dimensión "Satisfacción del usuario"

Fuente: Cuestionario "Desempeño del personal"

## b) Dimensión “Labor de equipo”

Tabla 14

### *Dimensión “Labor de equipo”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	68	39,1%
Adecuado	106	60,9%
Total	174	100,0%

Fuente: Cuestionario “Desempeño del personal”

En la Tabla 14 y Figura 6, se presentan los resultados de la dimensión “Labor de equipo”, de donde el 60,9% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que el nivel de labor de equipo que caracteriza a la entidad es adecuado, y el 39,1% precisa que es de nivel regular. En la Tabla 15 se presentan los resultados por pregunta, siendo las respuestas más frecuentes:

- El 44,8% del personal señala estar “De acuerdo” con que coopera con los demás en el fortalecimiento de sus capacidades; ello implica que se prioriza el apoyar a los compañeros de trabajo.
- El 56,9% del personal señala estar “De acuerdo” con que impulsa que exista una mayor interacción entre los compañeros de trabajo; ello implica que se resalta que existe una buena comunicación entre las áreas de trabajo.
- El 50,0% del personal señala estar “De acuerdo” con que impulsa que exista un trato empático en la Sede del GRT; ello implica que se pretende colocarse en la situación del ciudadano antes de decidir.
- El 56,9% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” con que prioriza el logro oportuno de las metas propuestas; ello implica que se busca cumplir con las fechas pactadas para presentar los informes.
- El 50,0% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” con que le agrada el trabajo en equipo en la Sede del GRT; ello implica que el personal busca trabajar en equipo con los demás.

Tabla 15

Dimensión "Labor de equipo" (por pregunta)

		Recuento	% de N columnas
Coopera con los demás en el fortalecimiento de sus capacidades.	Completamente en desacuerdo	6	3,4%
	En desacuerdo	30	17,2%
	A veces	60	34,5%
	De acuerdo	78	44,8%
	Completamente de acuerdo	0	0,0%
Impulsa que exista una mayor interacción entre los compañeros de trabajo.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	66	37,9%
	De acuerdo	99	56,9%
	Completamente de acuerdo	9	5,2%
Impulsa que exista un trato empático en la Sede del GRT.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	15	8,6%
	A veces	72	41,4%
	De acuerdo	87	50,0%
	Completamente de acuerdo	0	0,0%
Prioriza el logro oportuno de las metas propuestas.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	5	2,9%
	De acuerdo	70	40,2%
	Completamente de acuerdo	99	56,9%
Le agrada el trabajo en equipo en la Sede del GRT.	Completamente en desacuerdo	3	1,7%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	25	14,4%
	De acuerdo	59	33,9%
	Completamente de acuerdo	87	50,0%

Fuente: Cuestionario "Desempeño del personal"

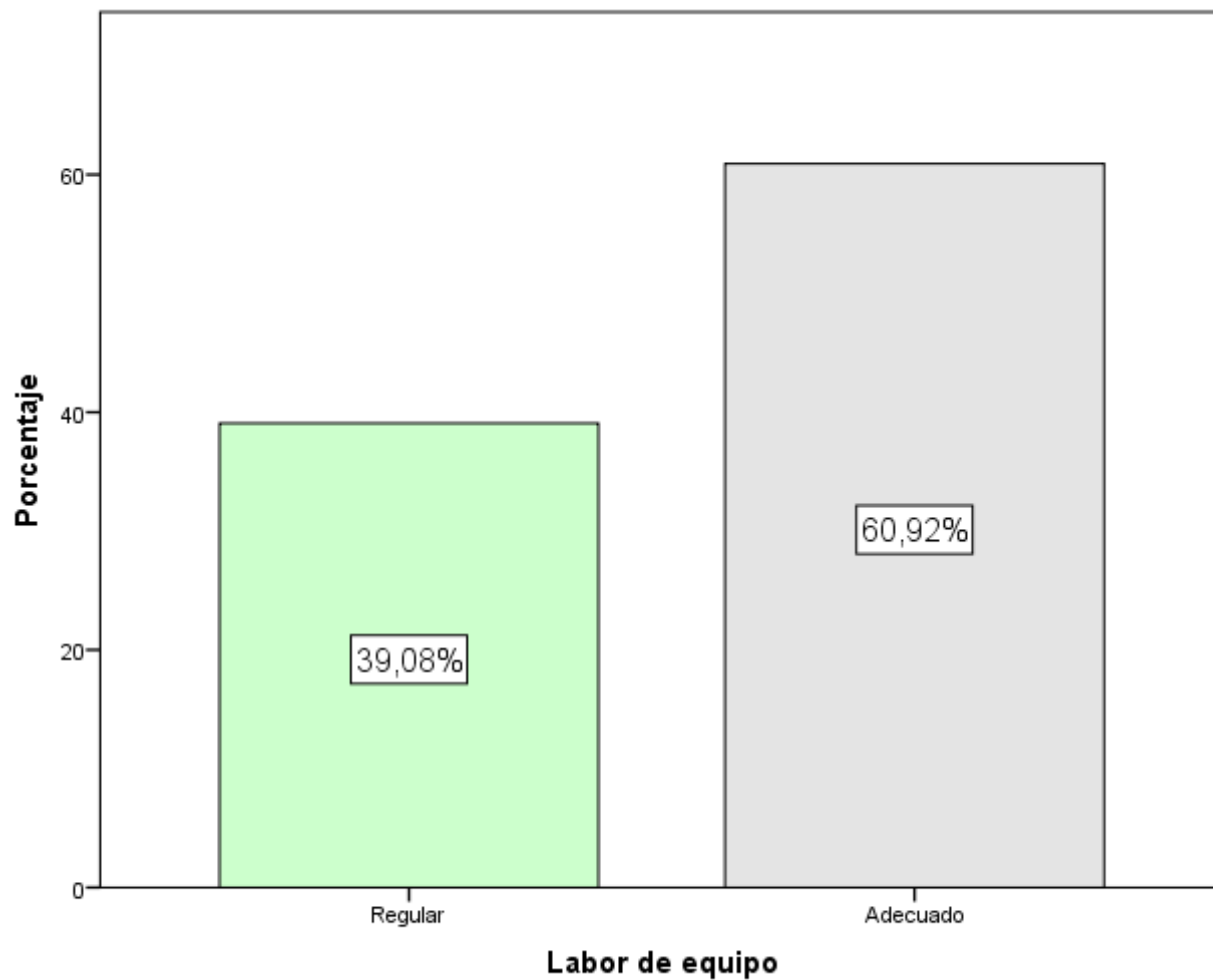


Figura 6. Dimensión "Labor de equipo"

Fuente: Cuestionario "Desempeño del personal"



### c) Dimensión “Logros laborales”

Tabla 16

*Dimensión “Logros laborales”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	71	40,8%
Adecuado	103	59,2%
Total	174	100,0%

Fuente: Cuestionario “Desempeño del personal”

En la Tabla 16 y Figura 7, se presentan los resultados de la dimensión “Logros laborales”, de donde el 59,2% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que el nivel de logros laborales que caracteriza a la entidad es adecuado, y el 40,8% precisa que es de nivel regular. En la Tabla 17 se presentan los resultados por pregunta, siendo las respuestas más frecuentes:

- El 50,0% del personal señala estar “Completamente acuerdo” con que el hecho de que es prioritario que los informes se presenten con oportunidad; ello implica que el personal resalta que busca cumplir sus labores en los plazos solicitados.
- El 79,3% del personal señala estar “De acuerdo” con que se caracteriza por ser disciplinado en el desarrollo de sus funciones; ello implica que se impulsa el trabajo disciplinado en las labores diarias.
- El 50,0% del personal señala que “A veces” presenta iniciativas laborales que contribuyan a dar un mejor servicio; ello implica que el personal reconoce que presentan muy pocas iniciativas para mejorar el servicio a la ciudadanía.
- El 38,5% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” con que sus aportes y la labor en la Sede del GRT son sobresalientes; ello implica que el personal percibe que su labor es muy importante para la entidad.
- El 56,9% del personal señala que “A veces” es competitivo al desarrollar sus labores; ello implica que el personal reconoce que le falta mejorar sus competencias laborales.

Tabla 17

*Dimensión “Logros laborales” (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Considera prioritario que los informes se presenten con oportunidad.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	5	2,9%
	De acuerdo	82	47,1%
Se caracteriza por ser disciplinado en el desarrollo de sus funciones.	Completamente de acuerdo	87	50,0%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	9	5,2%
Presenta iniciativas laborales que contribuyan a dar un mejor servicio.	De acuerdo	138	79,3%
	Completamente de acuerdo	27	15,5%
	Completamente en desacuerdo	3	1,7%
	En desacuerdo	39	22,4%
Considera que sus aportes y la labor en la Sede del GRT son sobresalientes.	A veces	87	50,0%
	De acuerdo	45	25,9%
	Completamente de acuerdo	0	0,0%
	Completamente en desacuerdo	3	1,7%
Es competitivo al desarrollar sus labores.	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	45	25,9%
	De acuerdo	59	33,9%
	Completamente de acuerdo	67	38,5%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	30	17,2%
	A veces	99	56,9%
	De acuerdo	42	24,1%
	Completamente de acuerdo	3	1,7%

Fuente: Cuestionario “Desempeño del personal”

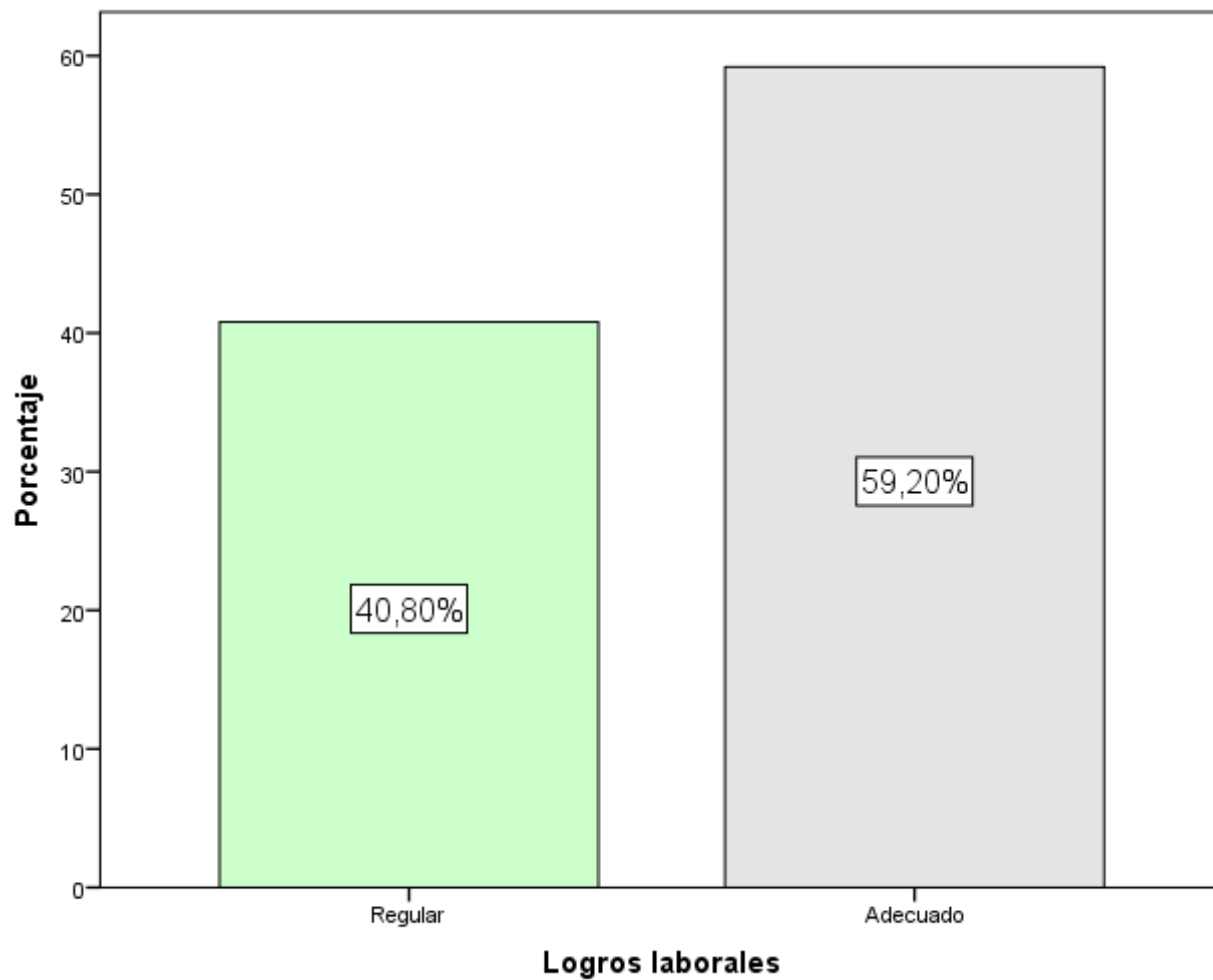


Figura 7. Dimensión "Logros laborales"

Fuente: Cuestionario "Desempeño del personal"

d) Dimensión “Crecimiento personal”

Tabla 18

*Dimensión “Crecimiento personal”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	91	52,3%
Adecuado	83	47,7%
Total	174	100,0%

Fuente: Cuestionario “Desempeño del personal”

En la Tabla 18 y Figura 8, se presentan los resultados de la dimensión “Crecimiento personal”, de donde el 52,3% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que el nivel de crecimiento personal que impulsa la entidad es regular, y el 47,7% precisa que es de nivel adecuado. En la Tabla 19 se presentan los resultados por pregunta, siendo las respuestas más frecuentes:

- El 37,9% del personal señala estar “Completamente acuerdo” con que busca mejorar su desempeño mediante capacitaciones en gestión pública; ello implica que el personal resalta que busca capacitarse para dar un mejor servicio.
- El 46,6% del personal señala que “A veces” fortalece sus capacidades con frecuencia; ello implica que el personal de vez en cuando invierte y sigue cursos afines a sus labores.
- El 47,7% del personal señala estar “Completamente de acuerdo” con el hecho de que colabora con los demás compañeros en el desarrollo de sus tareas; ello implica que se busca apoyar a los demás trabajadores en sus labores.
- El 45,4% del personal señala estar “De acuerdo” con que cuando existen conflictos, le agrada participar en la búsqueda de acuerdos; ello implica que se busca dar algunas salidas a los conflictos.
- El 36,2% del personal señala que “A veces” desarrolla actividades que permitan su desarrollo espiritual; ello implica que el personal reconoce que no invierte mucho tiempo y recursos para la mejora de su espíritu.

Tabla 19

*Dimensión "Crecimiento personal" (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
Busca mejorar su desempeño mediante capacitaciones en gestión pública.	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	18	10,3%
	A veces	45	25,9%
	De acuerdo	45	25,9%
Fortalece sus capacidades con frecuencia.	Completamente de acuerdo	66	37,9%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	54	31,0%
	A veces	81	46,6%
Colabora con los demás compañeros en el desarrollo de sus tareas.	De acuerdo	39	22,4%
	Completamente de acuerdo	0	0,0%
	Completamente en desacuerdo	3	1,7%
	En desacuerdo	0	0,0%
Cuando existen conflictos, le agrada participar en la búsqueda de acuerdos.	A veces	15	8,6%
	De acuerdo	73	42,0%
	Completamente de acuerdo	83	47,7%
	Completamente en desacuerdo	0	0,0%
Desarrolla actividades que permitan su desarrollo espiritual.	En desacuerdo	0	0,0%
	A veces	30	17,2%
	De acuerdo	79	45,4%
	Completamente de acuerdo	65	37,4%
	Completamente en desacuerdo	15	8,6%
	En desacuerdo	36	20,7%
	A veces	63	36,2%
	De acuerdo	60	34,5%
	Completamente de acuerdo	0	0,0%

Fuente: Cuestionario "Desempeño del personal"

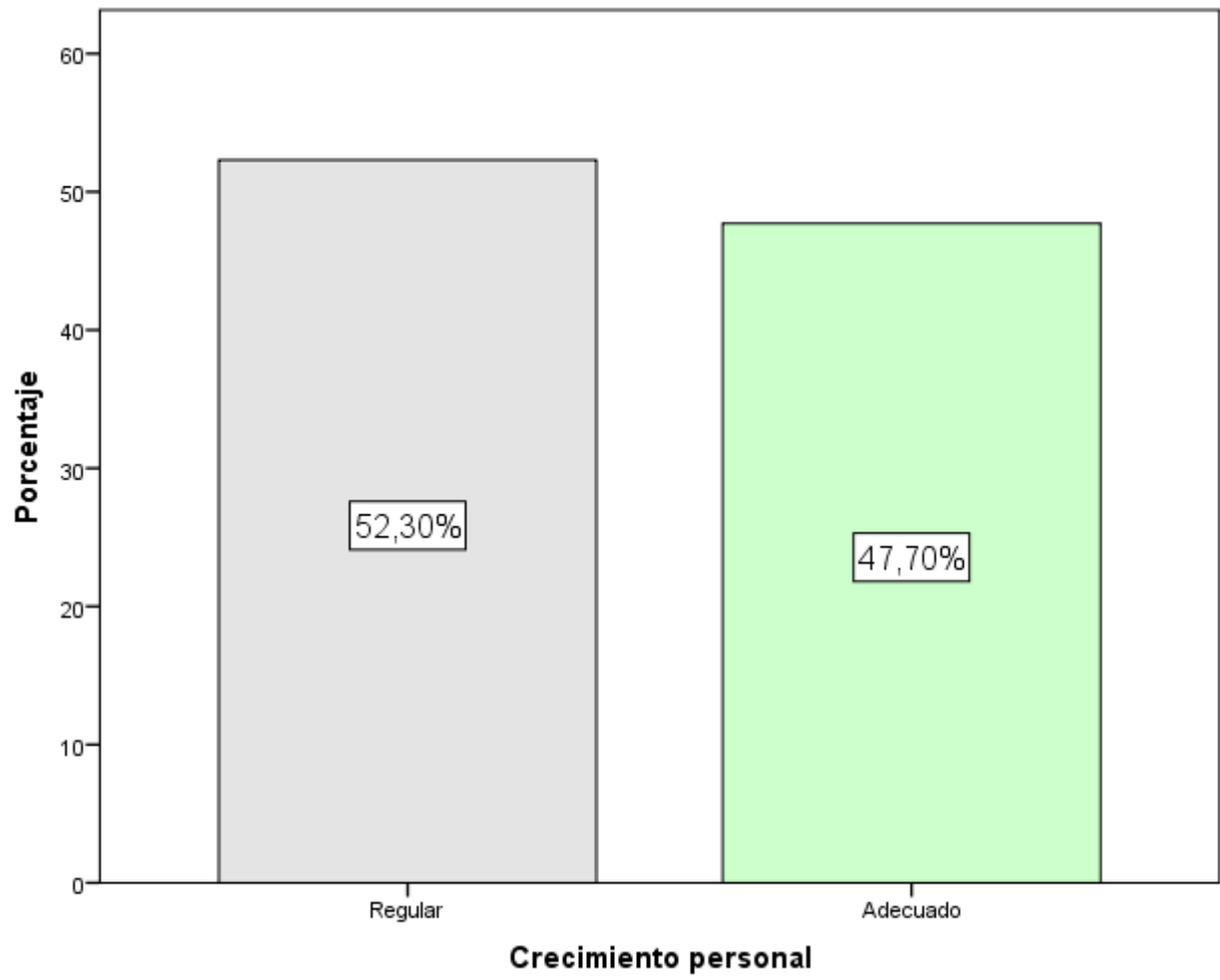


Figura 8. *Dimensión "Crecimiento personal"*

Fuente: Cuestionario "Desempeño del personal"

### 4.3.2 Resultados por variable

Tabla 20

Variable “Desempeño del personal”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	76	43,7%
Adecuado	98	56,3%
Total	174	100,0%

Fuente: Cuestionario “Desempeño del personal”

En la Tabla 20 y Figura 9, se presentan los resultados de la variable “Desempeño del personal”, de donde el 56,3% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que su nivel de desempeño laboral es adecuado, y el 43,7% precisa que es de nivel regular. En la Tabla 21 se efectúa un análisis comparativo sobre el comportamiento descriptivo de las dimensiones, de donde se precisa que el más destacado fue la “Satisfacción del usuario” con un 76,4% de los trabajadores que perciben ello, seguido por la “Labor de equipo”, por los “Logros laborales”, siendo el aspecto focalizado a mejora el “Crecimiento personal”; lo cual refleja que el personal de la Sede del GRT implementa estrategias que permitan priorizar el atender las expectativas de los ciudadanos.

Tabla 21

Variable “Desempeño del personal” (por dimensión)

Dimensión		Recuento	% de N columnas
Satisfacción del usuario	Inadecuado	0	0,0%
	Regular	41	23,6%
	Adecuado	133	76,4%
Labor de equipo	Inadecuado	0	0,0%
	Regular	68	39,1%
	Adecuado	106	60,9%
Logros laborales	Inadecuado	0	0,0%
	Regular	71	40,8%
	Adecuado	103	59,2%
Crecimiento personal	Inadecuado	0	0,0%
	Regular	91	52,3%
	Adecuado	83	47,7%

Fuente: Cuestionario “Desempeño del personal”



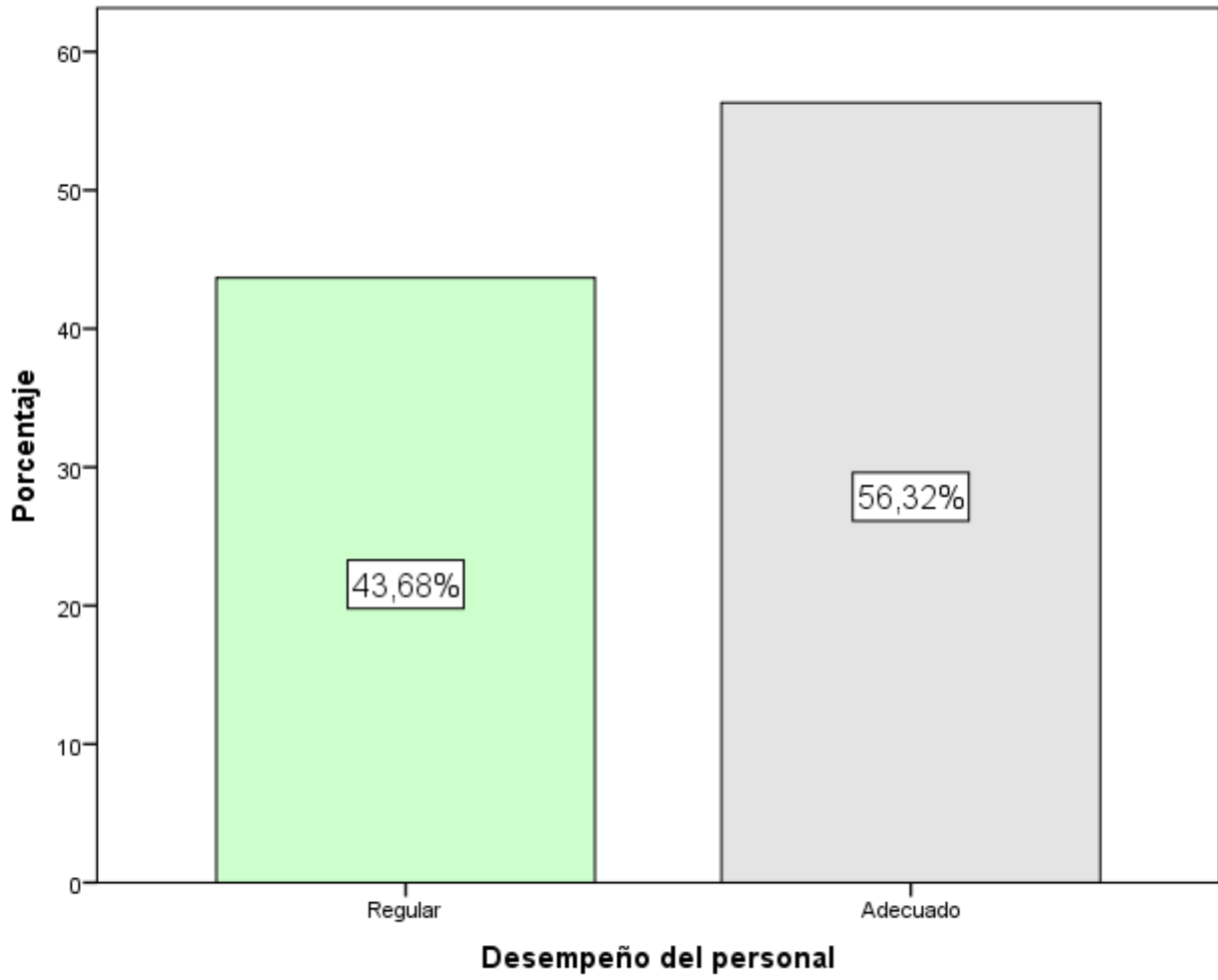


Figura 9. Variable "Desempeño del personal"

Fuente: Cuestionario "Desempeño del personal"

#### 4.4 Contraste de las hipótesis

Antes de efectuar el contraste de las hipótesis de la investigación, se analizó la normalidad de los datos para ambas variables, de donde:

H<sub>0</sub>: Los datos siguen una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 22

*Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	0,112	174	0,000	0,960	174	0,000
Desempeño del personal	0,073	174	0,025	0,976	174	0,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Ambos instrumentos

Se encontraron valores de “p” = 0,000 (variable “Compromiso organizacional”) y p = 0,025 (variable “Desempeño del personal”); puesto que ambos valores son menores que el 5% de significancia, se concluye que los datos de ambas variables no siguen una distribución normal, por tanto debe usar una prueba no paramétrica para determinar la relación entre las variables.

Siendo las hipótesis de la investigación:

- a) La primera hipótesis precisa que “El nivel de compromiso organizacional del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es bajo”.

Para lo cual previamente se analiza lo siguiente:

H<sub>0</sub>: El nivel de compromiso organizacional no es diferente en sus categorías.

H<sub>1</sub>: El nivel de compromiso organizacional es diferente en sus categorías.

Tabla 23

*Estadístico chi-cuadrado para la hipótesis específica 1*

<i>Compromiso organizacional</i>			
	N observado	N esperada	Residuo
Regular	64	87,0	-23,0
Adecuado	110	87,0	23,0
Total	174		

<i>Estadísticos de prueba</i>	
	Compromiso organizacional
Chi-cuadrado	12,161 <sup>a</sup>
Gl	1
Sig. asintótica	0,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 87,0.

Fuente: Instrumento "Compromiso organizacional"

De donde el valor del chi-cuadrado fue de 12,161 y el valor de p 0,000; puesto que el valor "p" resultó ser inferior al 5% de significancia, ello implica que se procede a rechazar  $H_0$ ; es decir, el nivel de compromiso organizacional es diferente en sus categorías; ahora se plantea que:

$H_0$ : El nivel de compromiso organizacional del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, no es bajo.

$H_1$ : El nivel de compromiso organizacional del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es bajo.

Ello se confirma con los resultados encontrados en la Tabla 10, donde se encontró que el 63,2% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que su nivel de compromiso organizacional es adecuado, por tanto se procede a concluir que el nivel de compromiso organizacional del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, no es bajo.

b) La segunda hipótesis precisa que “El nivel de desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es bajo”.

Para lo cual previamente se analiza lo siguiente:

H<sub>0</sub>: El nivel de desempeño del personal no es diferente en sus categorías.

H<sub>1</sub>: El nivel de desempeño del personal es diferente en sus categorías.

Tabla 24

*Estadístico chi-cuadrado para la hipótesis específica 2*

<i>Desempeño del personal</i>			
	N observado	N esperada	Residuo
Regular	76	87,0	-11,0
Adecuado	98	87,0	11,0
Total	174		

<i>Estadísticos de prueba</i>	
	Desempeño del personal
Chi-cuadrado	8,782 <sup>a</sup>
Gl	1
Sig. asintótica	0,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 87,0.

Fuente: Instrumento “Desempeño del personal”

De donde el valor del chi-cuadrado fue de 8,782 y el valor de p 0,000; puesto que el valor “p” resultó ser inferior al 5% de significancia, ello implica que se procede a rechazar H<sub>0</sub>; es decir, el nivel de desempeño del personal es diferente en sus categorías; ahora se plantea que:

H<sub>0</sub>: El nivel de desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, no es inadecuado.

H<sub>1</sub>: El nivel de desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es inadecuado.

Ello se confirma con los resultados encontrados en la Tabla 20, donde se encontró que el 56,3% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que su nivel de desempeño es adecuado, por tanto se procede a concluir que el nivel de desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, no es inadecuado.

- c) La tercera hipótesis precisa que “El nivel de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es significativa”.

De donde:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las dimensiones.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las dimensiones.

Los resultados se plasman en la Tabla 25, donde se puede apreciar que en todos los casos de las combinaciones entre las dimensiones de ambas variables, existe relación directa (baja y moderada), puesto que los valores de “p” resultaron ser inferiores al 5% de significancia; por tanto, se concluye que el nivel de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es directa y significativa; ello implica que alguna mejora o priorización de recursos de la entidad para atender alguna de las dimensiones del “Compromiso organizacional”, ello generaría que cualquiera de las dimensiones del “Desempeño del personal” mejore.

Tabla 25

*Coefficiente de correlación Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 3*

			Compromiso afectivo	Compromiso continuo	Compromiso normativo	Satisfacción del usuario	Labor de equipo	Logros laborales	Crecimiento personal
Tau_b de Kendall	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	0,422** 0,000	0,491** 0,000	0,360** 0,000	0,341** 0,000	0,175** 0,002	0,128* 0,022
	Compromiso continuo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,422** 0,000	1,000 .	0,543** 0,000	0,274** 0,000	0,221** 0,000	0,183** 0,001	0,133* 0,017
	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,491** 0,000	0,543** 0,000	1,000 .	0,417** 0,000	0,253** 0,000	0,168** 0,003	0,144** 0,009
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,360** 0,000	0,274** 0,000	0,417** 0,000	1,000 .	0,381** 0,000	0,343** 0,000	0,370** 0,000
	Labor de equipo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,341** 0,000	0,221** 0,000	0,253** 0,000	0,381** 0,000	1,000 .	0,352** 0,000	0,349** 0,000
	Logros laborales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,175** 0,002	0,183** 0,001	0,168** 0,003	0,343** 0,000	0,352** 0,000	1,000 .	0,276** 0,000
	Crecimiento personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,128* 0,022	0,133* 0,017	0,144** 0,009	0,370** 0,000	0,349** 0,000	0,276** 0,000	1,000 .

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Ambos instrumentos

En el caso de la hipótesis general de la investigación se afirma que “Existe relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020”; de donde:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las variables.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las variables.

Tabla 26

*Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall para la hipótesis general*

			Compromiso organizacional	Desempeño del personal
Tau_b de Kendall	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,302**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	174	174
	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	0,302**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	174	174

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

Fuente: Ambas instrumentos

Se obtuvo un valor del Tau-b de Kendall de 0,302 (valor de  $p = 0,000$ ); puesto que el valor de “p” es inferior al 5% de significancia, se concluye que existe relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020; ello implica que la implementación de estrategias focalizadas a mejorar el nivel de compromiso organizacional generaría un incremento en el nivel del desempeño del personal de la entidad.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados encontrados permiten afirmar que existe relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, puesto que se obtuvo un valor del Tau-b de Kendall de 0,302 (valor de  $p = 0,000$ ); ello implica que la implementación de alguna estrategia institucional que impulse la mejora del nivel de compromiso organizacional del personal para con la entidad, centrada en los aspectos afectivos, normativos y continuos, permitiría mejorar de forma significativa el nivel de desempeño laboral.

Dichos resultados no coinciden con los encontrados por Campos, Gutiérrez y Matzumura (2019) quienes concluyen que no hay relación entre la rotación del personal y el desempeño; puesto que uno de los aspectos que genera la existencia de altos niveles de rotación del personal es la falta de compromiso del personal, por tanto según los resultados hallados se tendría que una disminución en el nivel de compromiso debería disminuir el nivel de desempeño del personal, es decir que existe relación entre las variables, entonces un adecuado nivel de compromiso debería generar que la rotación disminuya y con ello el nivel de desempeño mejore, pero en la tesis de referencia no se encontró ello, es por ello la discrepancia.

También existe discrepancia con los resultados hallados por Romero (2017) quien concluye que no existe diferencia significativa en el nivel de compromiso organizacional, cuando se compara por el vínculo laboral con la entidad, de forma específica el compromiso normativo no fue resaltado; puesto que en la presente investigación se encontró que el 60,3% del personal considera que su nivel de compromiso normativo es adecuado, y ello si está alineado con el hecho de que la lealtad y el cumplimiento de los valores y principios institucionales son indicadores de la permanencia en la entidad.

Existe coincidencia con los resultados encontrados por Tasayco (2017) quien concluye que existe relación positiva y elevada entre el compromiso y el desempeño laboral ( $Rho = 0,804$  y  $p = 0,000$ ); puesto que en la presente investigación también se



encontró que existe relación directa entre el compromiso organizacional y el desempeño del personal (Tau-b de Kendall de 0,302), que implica que un trabajador identificado con la entidad es más productivo.

Se precisa que existe coincidencia con los resultados encontrados De la Puente (2017), quien concluye que existe relación directa y moderada entre el compromiso y la motivación de logro; puesto que en la investigación se encontró que el compromiso organizacional se logra relacionar de forma positiva con el desempeño del personal, que implica que el ponerte la camiseta de la entidad se ve reflejado en la mejora del rendimiento laboral.

También existe coincidencia con los resultados hallados por Ramírez (2018) quien concluye que existe relación directa y moderada ( $Rho = 0,611$  y  $p = 0,000$ ) entre la gestión administrativa y el desempeño del personal; puesto que se encontró que existe relación directa entre las variables analizadas (compromiso y desempeño), ello implica que un personal satisfecho genera mejores resultados para la entidad.

Finalmente, existe coincidencia con los resultados de Pocco (2018) quien concluye que el compromiso se relaciona de forma directa y moderada ( $Rho = 0,541$  y  $p = 0,000$ ) con el compromiso docente, el 62,5% percibe que es alto su nivel de compromiso donde el “Compromiso afectivo” fue el más destacado; puesto que también se encontró que existe relación entre el compromiso del personal con su desempeño, y que el compromiso afectivo fue el más destacado por el personal de la Sede del GRT, ello implica que el sentirse orgulloso por su entidad es un aspecto a resaltar en el trabajador comprometido.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** El compromiso organizacional se relaciona de forma directa con el desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020, puesto que se encontró un valor de Tau-b de Kendall de 0,302 (valor de  $p = 0,000$ ); ello implica que una mejora en el nivel de compromiso del personal generaría un incremento en su nivel de desempeño.
- Segunda.** El 63,2% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que su nivel de compromiso organizacional es adecuado, siendo la dimensión más destacada el “Compromiso afectivo” con un 64,9% de los trabajadores que perciben ello, seguido por el “Compromiso normativo” y finalmente el “Compromiso continuo”.
- Tercera.** El 56,3% del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna considera que su nivel de desempeño laboral es adecuado, siendo la dimensión más destacada la “Satisfacción del usuario” con un 76,4% de los trabajadores que perciben ello, seguido por la “Labor de equipo”, por los “Logros laborales”, siendo el aspecto focalizado a mejora el “Crecimiento personal”.
- Cuarta.** Existe relación directa (baja y moderada) entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, puesto que los valores de “p” resultaron ser inferiores al 5% de significancia.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se sugiere a los funcionarios de la Sede del Gobierno Regional de Tacna que es necesario priorizar el brindar retroalimentación al personal sobre las labores desarrolladas, que permita identificar los aspectos de mejora en el cumplimiento de las tareas encargadas; ello fortalecerá el vínculo que existe entre la entidad y el personal, generando una situación de apego conducente a la mejora del compromiso con la gestión, y por ende concretizado en la mejora de su desempeño laboral.

**Segunda.** Se sugiere a los funcionarios de la Sede del Gobierno Regional de Tacna que para mejorar el nivel de compromiso organizacional, se centren en fortalecer el compromiso afectivo, de forma específica en generar en el personal que cada uno de ellos hable más en su entorno sobre los avances y logros de la gestión; para lo cual, es prioritario promover espacios virtuales con todo el personal, donde se precisen por gerencias regionales el cumplimiento de metas, que aspectos están pendientes, y que se espera de cada uno de ellos; es decir, es prioritario que el personal se encuentre informado sobre la temática de la gestión, y se reciban sus aportes y sugerencias de mejora en el servicio al ciudadano.

**Tercera.** Se sugiere a los funcionarios de la Sede del Gobierno Regional de Tacna que para mejorar el nivel de desempeño del personal, se centren en fortalecer la satisfacción del usuario, para lo cual es básico verificar que se brindó un servicio adecuado; por tanto, deben implementarse, encuestas de satisfacción ciudadana por el servicio recibido por la gerencia regional u oficina que lo atendió, la cual debe hacerse de forma virtual, y debe ser considerada como un requisito para culminar el trámite administrativo con la entidad, lo cual obligará a que se cumpla con su llenado, dicha información permitirá identificar las quejas para focalizar los aspectos de mejora en las capacidades del personal.

**Cuarta.** Se sugiere a los funcionarios de la Sede del Gobierno Regional de Tacna que para mejorar el compromiso organizacional, se centren en fortalecer el compromiso normativo en la difusión e implementación de los principios que

promueve la institución, que permita focalizar las actividades públicas en el brindar un mejor servicio al ciudadano, y principalmente mejorar el crecimiento personal de los trabajadores de la entidad.

## REFERENCIAS

- Araujo, M. y Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones superiores públicas*. Digital Object Identifier. Revista de Universidad Rafael.
- Arbaiza, L. (2017). *Compromiso laboral*. Docente de gerencia estratégica de ESAN Graduate School of Business; recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2017). *Lineamientos para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional del sistema administrativo de gestión de recursos humanos*; Resolución de la Presidencia Ejecutiva N° 036-2017-SERVIR-PE; recuperado de: <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res036-2017-SERVIR-PE.pdf>
- Betanzos, D.; Andrade, P. y Paz, R. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43.
- Betanzos, D. y Paz, R. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23(2), 207-215.
- Campos, P.; Gutiérrez, H. y Matsumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado; *artículo de la Revista Cuidarte (Colombia)*; recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v10n2/2346-3414-cuid-10-2-e626.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. 09 (04) 501 - 645.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial McGraw-Hill.
- De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/298>

- Deloitte Perú. (2015). *Tendencias globales de capital humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- García, V. (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. Digital Object Identifier.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Allyn & Bacon: 11.0 Update (4.ª ed.)
- Hellriegel, D.; Jackson, S. & Slocum, J. (2016). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. Editorial Thomson. 7º Edición.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill. VI Edición.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Tesis de la Universidad de Piura; recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2007). *Administración, una perspectiva global*. México: Editorial McGraw-Hill. XI Edición.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Morrow, P. (2003). Redundancia de concepto en investigación de organización: el caso de compromiso de trabajo. *Academy of Management Review*, 8 (3), pp.486-500.
- Pocco, A. (2018). *El compromiso docente y el desempeño pedagógico en la institución educativa 40025 Santa Dorotea – 2017*; tesis de maestría de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; recuperado de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3498>
- Ramírez, E. (2018). *La gestión administrativa y el desempeño del personal en la dirección regional sectorial de educación de Tacna, año 2017*. Tesis de maestría de la Universidad Privada de Tacna; recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/876>

- Robbins S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hill.
- Robbins, S. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- Romero, P. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*; tesis para optar al grado de maestro en desarrollo del talento humano de la Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador); recuperado de: <http://repositorionew.uasb.edu.ec/handle/10644/5568>
- Tasayco, M. (2017). *Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2016*; tesis para obtener el grado de maestro en gestión pública de la Universidad César Vallejo; recuperado de: [file:///D:/TESIS%20ASESORADAS%20TOTAL/TESIS%20DE%20JESUS%20SARAVIA/Tasayco\\_RMR%20tesis%20de%20satisfaccion%20laboral.pdf](file:///D:/TESIS%20ASESORADAS%20TOTAL/TESIS%20DE%20JESUS%20SARAVIA/Tasayco_RMR%20tesis%20de%20satisfaccion%20laboral.pdf)
- Varona, M. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional. *Diálogos de la Comunicación*, 35, 68-77.

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN

**TITULO:** Compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020?	Determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020.	Existe relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020.	VARIABLE 1: Compromiso organizacional  <b>Dimensiones</b> - Compromiso afectivo. - Compromiso continuo. - Compromiso normativo.	<u>Tipo:</u> Básico.  <u>Diseño:</u> No experimental, de nivel correlacional.  <u>Método:</u> Hipotético – deductivo.  <u>Enfoque:</u> Cuantitativo  <u>Población y muestra:</u> 317 plazas de trabajadores, muestra de 174.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2: Desempeño personal  <b>Dimensiones</b> - Satisfacción del usuario. - Labor de equipo. - Logros laborales. - Crecimiento personal.	<u>Técnicas:</u> Encuesta.  <u>Instrumentos:</u> Cuestionario de compromiso organizacional, cuestionario de desempeño del personal.
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020?</li> <li>¿Cuál es el nivel del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020?</li> <li>¿Cuál es el nivel de relación entre las dimensiones del compromiso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el nivel del compromiso organizacional del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020.</li> <li>Identificar es el nivel del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020.</li> <li>Determinar el nivel de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del desempeño del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El nivel de compromiso organizacional del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es bajo.</li> <li>El nivel de desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es inadecuado.</li> <li>El nivel de relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y las dimensiones del</li> </ul>		



<p>organizacional y las dimensiones del desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020?</p>	<p>de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, 2020.</p>	<p>desempeño del personal de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, es significativa.</p>		<p><u>Método de análisis de datos:</u></p> <p>Tablas de frecuencia, diagrama de barras, promedio, regresión línea, con apoyo de SPSS.</p>
---	---	--	--	---

### MATRIZ DE INSTRUMENTOS (PARA INVESTIGACIONES BÁSICAS)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ITEMS	%	ITEMS
VARIABLE 1: Compromiso organizacional	Compromiso afectivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Felicidad laborando.</li> <li>- Pertenencia.</li> <li>- Ligazón sentimental.</li> </ul>	7	33.3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajar más años en la Sede del GRT lo haría muy feliz.</li> <li>• Le agrada laborar en la Sede del GRT.</li> <li>• Comenta a los demás sobre lo feliz que le hace trabajar en la Sede del GRT.</li> <li>• Percibe los problemas de la Sede del GRT como propios.</li> <li>• Tiene un sentimiento de pertenencia hacia la Sede del GRT.</li> <li>• Tiene una ligazón emocional con la Sede del GRT.</li> <li>• Significa mucho para usted la Sede del GRT.</li> </ul>
	Compromiso continuo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de seguir.</li> <li>- Afectación de la vida.</li> <li>- Inversión física y de tiempo.</li> </ul>	7	33.3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El seguir en la Sede del GRT es un deseo, pero también una necesidad.</li> <li>• Le afectaría mucho si dejara de laborar en la Sede del GRT.</li> <li>• Su vida se afectaría mucho si dejara la Sede del GRT.</li> <li>• Tiene opciones laborales, pero es difícil que supere a las condiciones en la Sede del GRT.</li> <li>• Ha puesto mucho de usted en la Sede del GRT.</li> <li>• Considera que ha invertido físicamente mucho de usted para la Sede del GRT.</li> <li>• Considera que he invertido mucho de su tiempo para en favor de la Sede del GRT.</li> </ul>
	Compromiso normativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valores y principios.</li> <li>- Lealtad.</li> <li>- Obligación con la entidad.</li> </ul>	7	33.3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los valores que irradia la Sede del GRT lo representan.</li> <li>• Los principios que irradia la Sede del GRT lo representan.</li> <li>• Considera que dejar ahora la Sede del GRT no es lo adecuado.</li> <li>• Se sentiría culpable si dejara la Sede del GRT, ahora que existen fuertes problemas de gestión.</li> <li>• Se caracteriza por ser leal a la Sede del GRT.</li> <li>• Los funcionarios de la Sede del GRT le inspiran confianza.</li> <li>• Se siente con la obligación de seguir laborando en la Sede del GRT.</li> </ul>

VARIABLE 2: Desempeño del personal	Satisfacción del usuario.	- Servicio integral. - Atención de reclamos. - Trato personalizado.	5	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriza la atención al ciudadano cuando desarrollo sus actividades.</li> <li>• Se preocupo por verificar que proporcionó un buen servicio.</li> <li>• Considera que su trabajo contribuye a atender las expectativas ciudadanas y absolver sus dudas en los reclamos.</li> <li>• Existe una relación frecuente y cordial con los trabajadores de la Sede del GRT.</li> <li>• Prioriza el proporcionar una atención personalizada.</li> </ul>
	Labor de equipo.	- Cooperación. - Trato empático. - Interacción.	5	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coopera con los demás en el fortalecimiento de sus capacidades.</li> <li>• Impulsa que exista una mayor interacción entre los compañeros de trabajo.</li> <li>• Impulsa que exista un trato empático en la Sede del GRT.</li> <li>• Prioriza el logro oportuno de las metas propuestas.</li> <li>• Le agrada el trabajo en equipo en la Sede del GRT.</li> </ul>
	Logros laborales.	- Cumplimiento de tareas. - Labor destacada. - Aportes a la gestión.	5	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considera prioritario que los informes se presenten con oportunidad.</li> <li>• Se caracteriza por ser disciplinado en el desarrollo de sus funciones.</li> <li>• Presenta iniciativas laborales que contribuyan a dar un mejor servicio.</li> <li>• Considera que sus aportes y la labor en la Sede del GRT es sobresaliente.</li> <li>• Es competitivo al desarrollar sus labores.</li> </ul>
	Crecimiento personal.	- Capacitaciones. - Fortalecimiento de capacidades. - Desarrollo espiritual.	5	25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca mejorar su desempeño mediante capacitaciones en gestión pública.</li> <li>• Fortalece sus capacidades con frecuencia.</li> <li>• Colabora con los demás compañeros en el desarrollo de sus tareas.</li> <li>• Cuando existen conflictos, le agrada participar en la búsqueda de acuerdos.</li> <li>• Desarrolla actividades que permitan su desarrollo espiritual.</li> </ul>
Total			40	100%	

## CUESTIONARIO “COMPROMISO ORGANIZACIONAL”

Estimado servidor público de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, a continuación se detallan aseveraciones afines con su nivel de compromiso con la entidad; revise cuidadosamente y marque con una X la alternativa que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Completamente en desacuerdo / nunca
- B) En desacuerdo / casi nunca
- C) A veces / indiferente
- D) De acuerdo / casi siempre
- E) Completamente de acuerdo /siempre

Gerencia: ..... Sexo: .....  
 Condición laboral: ..... Tiempo de servicio: .....

N°	ÍTEMS	A	B	C	D	E
<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>						
1	El trabajar más años en la Sede del GRT lo haría muy feliz.					
2	Le agrada laborar en la Sede del GRT.					
3	Comenta a los demás sobre lo feliz que le hace trabajar en la Sede del GRT.					
4	Percibe los problemas de la Sede del GRT como propios.					
5	Tiene un sentimiento de pertenencia hacia la Sede del GRT.					
6	Tiene una ligazón emocional con la Sede del GRT.					
7	Significa mucho para usted la Sede del GRT.					
<b>COMPROMISO CONTINUO</b>						
8	El seguir en la Sede del GRT es un deseo, pero también una necesidad.					
9	Le afectaría mucho si dejara de laborar en la Sede del GRT.					
10	Su vida se afectaría mucho si dejara la Sede del GRT.					
11	Tiene opciones laborales, pero es difícil que supere a las condiciones en la Sede del GRT.					
12	Ha puesto mucho de usted en la Sede del GRT.					
13	Considera que ha invertido físicamente mucho de usted para la Sede del GRT.					
14	Considera que he invertido mucho de su tiempo para en favor de la Sede del GRT.					
<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>						
15	Los valores que irradia la Sede del GRT lo representan.					
16	Los principios que irradia la Sede del GRT lo representan.					
17	Considera que dejar ahora la Sede del GRT no es lo adecuado.					
18	Se sentiría culpable si dejara la Sede del GRT, ahora que existen fuertes problemas de gestión.					
19	Se caracteriza por ser leal a la Sede del GRT.					
20	Los funcionarios de la Sede del GRT le inspiran confianza.					
21	Se siente con la obligación de seguir laborando en la Sede del GRT.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## CUESTIONARIO “DESEMPEÑO DEL PERSONAL”

Estimado servidor público de la Sede del Gobierno Regional de Tacna, a continuación se detallan aseveraciones afines con su desempeño en la entidad; revise cuidadosamente y marque con una X la alternativa que corresponda a su opinión; en base al siguiente criterio:

- A) Completamente en desacuerdo / nunca
- B) En desacuerdo / casi nunca
- C) A veces / indiferente
- D) De acuerdo / casi siempre
- E) Completamente de acuerdo /siempre

Gerencia: ..... Sexo: .....  
 Condición laboral: ..... Tiempo de servicio: .....

N°	ÍTEMS	A	B	C	D	E
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
1	Prioriza la atención al ciudadano cuando desarrollo sus actividades.					
2	Se preocupa por verificar que proporcionó un buen servicio.					
3	Considera que su trabajo contribuye a atender las expectativas ciudadanas y absolver sus dudas en los reclamos.					
4	Existe una relación frecuente y cordial con los trabajadores de la Sede del GRT.					
5	Prioriza el proporcionar una atención personalizada.					
<b>LABOR DE EQUIPO</b>						
6	Coopera con los demás en el fortalecimiento de sus capacidades.					
7	Impulsa que exista una mayor interacción entre los compañeros de trabajo.					
8	Impulsa que exista un trato empático en la Sede del GRT.					
9	Prioriza el logro oportuno de las metas propuestas.					
10	Le agrada el trabajo en equipo en la Sede del GRT.					
<b>LOGROS LABORALES</b>						
11	Considera prioritario que los informes se presenten con oportunidad.					
12	Se caracteriza por ser disciplinado en el desarrollo de sus funciones.					
13	Presenta iniciativas laborales que contribuyan a dar un mejor servicio.					
14	Considera que sus aportes y la labor en la Sede del GRT son sobresalientes.					
15	Es competitivo al desarrollar sus labores.					
<b>CRECIMIENTO PERSONAL</b>						
16	Busca mejorar su desempeño mediante capacitaciones en gestión pública.					
17	Fortalece sus capacidades con frecuencia.					
18	Colabora con los demás compañeros en el desarrollo de sus tareas.					
19	Cuando existen conflictos, le agrada participar en la búsqueda de acuerdos.					
20	Desarrolla actividades que permitan su desarrollo espiritual.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## JUICIOS DE EXPERTOS

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL”

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		X			



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: “DESEMPEÑO DEL PERSONAL”**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos																			X		






**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL”**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos																	X				

	teóricos-científicos de la investigación																					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tacna, 2 de octubre de 2020.



Dr.: Rafael Enrique Azócar Prado  
DNI: 22096520  
Teléfono: 952966144  
E-mail: azocarprado@hotmail.com


**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: “DESEMPEÑO DEL PERSONAL”**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos																			X		

	teóricos-científicos de la investigación																					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tacna, 2 de octubre de 2020.



Dr.: Rafael Enrique Azócar Prado  
DNI: 22096520  
Teléfono: 952966144  
E-mail: azocarprado@hotmail.com

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL”**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																X					
7. Consistencia	Basado en aspectos																		X			



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: “DESEMPEÑO DEL PERSONAL”**


Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	X				
7. Consistencia	Basado en aspectos																	X				



	teóricos-científicos de la investigación																					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tacna, 3 de octubre de 2020.



Dr.: Rubens Houson Pérez Mamani  
DNI: 00791893  
Teléfono: 952294222  
E-mail: rubenshperezm@gmail.com

**CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**  
**VARIABLE “COMPROMISO ORGANIZACIONAL”**

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,856	21

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El trabajar más años en la Sede del GRT lo haría muy feliz.	76,99	92,092	0,429	0,850
Le agrada laborar en la Sede del GRT.	77,36	98,994	0,036	0,860
Comenta a los demás sobre lo feliz que le hace trabajar en la Sede del GRT.	78,45	100,030	-0,058	0,862
Percibe los problemas de la Sede del GRT como propios.	77,32	90,032	0,590	0,844
Tiene un sentimiento de pertenencia hacia la Sede del GRT.	77,39	84,966	0,607	0,842
Tiene una ligazón emocional con la Sede del GRT.	77,15	91,897	0,411	0,850
Significa mucho para usted la Sede del GRT.	77,05	89,853	0,619	0,844
El seguir en la Sede del GRT es un deseo, pero también una necesidad.	77,37	87,887	0,525	0,846
Le afectaría mucho si dejara de laborar en la Sede del GRT.	77,34	88,977	0,514	0,846

Su vida se afectaría mucho si dejara la Sede del GRT.	77,57	78,604	0,797	0,830
Tiene opciones laborales, pero es difícil que supere a las condiciones en la Sede del GRT.	77,56	89,520	0,434	0,850
Ha puesto mucho de usted en la Sede del GRT.	77,66	88,723	0,476	0,848
Considera que ha invertido físicamente mucho de usted para la Sede del GRT.	77,57	99,263	0,002	0,861
Considera que he invertido mucho de su tiempo para en favor de la Sede del GRT.	77,56	99,195	0,005	0,861
Los valores que irradia la Sede del GRT lo representan.	77,02	90,716	0,576	0,845
Los principios que irradia la Sede del GRT lo representan.	77,86	99,349	-0,008	0,862
Considera que dejar ahora la Sede del GRT no es lo adecuado.	77,49	79,188	0,801	0,830
Se sentiría culpable si dejara la Sede del GRT, ahora que existen fuertes problemas de gestión.	77,80	85,534	0,536	0,845
Se caracteriza por ser leal a la Sede del GRT.	76,83	89,681	0,556	0,845
Los funcionarios de la Sede del GRT le inspiran confianza.	77,56	98,502	0,069	0,859
Se siente con la obligación de seguir laborando en la Sede del GRT.	77,19	89,611	0,536	0,846

---

## VARIABLE “DESEMPEÑO DEL PERSONAL”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,735	20

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Prioriza la atención al ciudadano cuando desarrollo sus actividades.	71,51	30,263	0,463	0,715
Se preocupa por verificar que proporcionó un buen servicio.	73,10	33,978	-0,137	0,753
Considera que su trabajo contribuye a atender las expectativas ciudadanas y absolver sus dudas en los reclamos.	71,39	30,585	0,467	0,716
Existe una relación frecuente y cordial con los trabajadores de la Sede del GRT.	71,51	29,916	0,471	0,713
Prioriza el proporcionar una atención personalizada.	72,56	31,045	0,269	0,727
Coopera con los demás en el fortalecimiento de sus capacidades.	72,75	30,118	0,274	0,728
Impulsa que exista una mayor interacción entre los compañeros de trabajo.	72,29	33,119	-0,008	0,745
Impulsa que exista un trato empático en la Sede del GRT.	72,55	30,353	0,368	0,720

Prioriza el logro oportuno de las metas propuestas.	71,42	30,395	0,440	0,716
Le agrada el trabajo en equipo en la Sede del GRT.	71,66	28,239	0,496	0,706
Considera prioritario que los informes se presenten con oportunidad.	71,49	30,899	0,354	0,722
Se caracteriza por ser disciplinado en el desarrollo de sus funciones.	71,86	33,002	0,038	0,740
Presenta iniciativas laborales que contribuyan a dar un mejor servicio.	72,96	30,339	0,304	0,724
Considera que sus aportes y la labor en la Sede del GRT son sobresalientes.	71,89	28,195	0,464	0,708
Es competitivo al desarrollar sus labores.	72,86	33,280	-0,046	0,751
Busca mejorar su desempeño mediante capacitaciones en gestión pública.	72,05	28,449	0,356	0,721
Fortalece sus capacidades con frecuencia.	73,05	33,166	-0,036	0,752
Colabora con los demás compañeros en el desarrollo de sus tareas.	71,62	28,202	0,554	0,701
Cuando existen conflictos, le agrada participar en la búsqueda de acuerdos.	71,76	27,699	0,691	0,691
Desarrolla actividades que permitan su desarrollo espiritual.	72,99	29,879	0,252	0,731

---