



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Compromiso Organizacional y Presión Laboral en la Gerencia de  
Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa,  
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Mejía Zapata, Karina Michele (ORCID: 0000-0002-9666-6434)

**ASESOR:**

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Con toda mi fe, a Dios.

Con mi más profundo amor a mi familia, por su compañía en momentos felices y no tan felices, en particular por su entendimiento y paciencia al dividir tiempo entre mis sentimientos y mis esfuerzos académicos.

Karina Michele

## **Agradecimiento**

Al apoyo desinteresado y abnegado de mi familia.

A la plana conformada por destacados educadores de la escuela de posgrado en la UCV de Chimbote.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	43

## Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad de compromiso organizacional y presión laboral	19
Tabla 2 Relación entre compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa	20
Tabla 3 Niveles del compromiso organizacional en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021	21
Tabla 4 Niveles de la presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021	22
Tabla 5 Relación entre la dimensión compromiso afectivo y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPS	23
Tabla 6. Relación entre la dimensión compromiso continuo y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPS	24
Tabla 7. Relación entre la dimensión compromiso normativo y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPS	25

## RESUMEN

El estudio presente que sigue estableció como objetivo determinar la relación entre el compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, en toda su extensión empleó las diferentes instrucciones tanto académicas como científicas propias del estilo de la Universidad César Vallejo. Básicamente toda la tesis puede orientarse cuantitativamente siguiendo el tratamiento estadístico de rigor, no necesitó emplear experimentos además su diseño correspondió a lo correlacional. Agotadas todas las coordinaciones necesarias pudo aplicarse los instrumentos en forma presencial a la población muestral (112 servidores públicos), se trató de dos cuestionarios genuinos y validados. Según los resultados, se obtuvo una correlación media y positiva (0.547) entre las variables compromiso organizacional y presión laboral, además el 48% de los encuestados manifestó que existe un regular compromiso organizacional y para el 67% predomina un manejo regular de la presión laboral. Se concluyó en aceptar la hipótesis de investigación que admite la relación entre el compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa en el 2021, por tanto si una varía pasará lo mismo con la otra variable. La correlación es además significativa. (Sig. < 0.05).

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, compromiso afectivo, continuo, normativo y presión laboral

## ABSTRACT

The present study that follows established as an objective to determine the relationship between organizational commitment and work pressure in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Santa, 2021, in its entirety, it used the different academic and scientific instructions typical of the style of the César Vallejo University. Basically the entire thesis can be oriented quantitatively following the rigorous statistical treatment, it did not need to use experiments, and its design corresponded to the correlational. Once all the necessary coordination was exhausted, the instruments could be applied in person to the sample population (112 public servants), these were two genuine and validated questionnaires. According to the results, a medium and positive correlation (0.547) was obtained between the variables organizational commitment and work pressure, in addition, 48% of the respondents stated that there is a regular organizational commitment and for 67%, a regular management of pressure predominates labor. It was concluded to accept the research hypothesis that admits the relationship between organizational commitment and work pressure in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Santa in 2021, therefore if one varies, the same will happen with the other variable. The correlation is also significant. (Sig.  $\square$  0.05).

**Keywords:** Organizational commitment, affective, continuous, normative commitment and work pressure

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones públicas se esfuerzan cada vez por satisfacer las demandas de cada población, en ese sentido se encuentran inmersas en una dinámica compleja y exigente, así lo experimentan los servidores públicos con la carga de trabajo sin conocer muchas veces respecto a su compromiso institucional. Greco (2019) manifiesta que son muchos los empleados cuyo desempeño realiza despliegues que están más allá de sus deberes (p. 1).

Por su parte Kniffin, et al. (2020) ha señalado que con la global crisis de salud ocasionada por la Covid -19, casi todas las instituciones se han visto obligadas a continuar previa implementación de protocolos para empleados y empleadores y ello genera una tensión ante desafíos únicos como por ejemplo la exposición al contagio (p. 4). Bauer (2010) señala que los empleados son hoy más proactivos y se adaptan a las condiciones laborales que les toque, se interesan por incorporarse lo más rápido pues son conocedores de la competencia de mano de obra (p. 11).

Desde África del Sur, Zhuwao, et al. (2015) informaron que en el caso del servicio educativo de nivel superior el estrés ocupacional se asocia al bajo compromiso en las organizaciones, según un estudio respecto a niveles de los estresores laborales en empleados chinos se identificó una media de 10.13 en cuanto a sobrecarga de trabajo y de 22.5 en compromiso afectivo (p. 743). Para Im, et al. (2015), Los trabajadores requieren del apoyo tanto informativo como emocional desde los supervisores si se quiere velar por el compromiso afectivo, los autores refieren que tras un estudio en Korea del Sur se obtuvo como calificaciones promedio un 2.84 en cuanto compromiso afectivo, un 2.48 respecto al compromiso de continuidad, además revelaron que existe significativas relaciones entre compromiso continuo, afectivo y normativo propios del entorno laboral (p. 9).

En EEUU Sheppard (2016) ha alertado que la presión laboral termine generando un pésimo servicio a clientes, aumento, disminución inclusive hasta ausentismo laboral que en dicho país ha ocasionado pérdidas de productividad de hasta 225.8 mil millones anualmente, dicho sea de paso, solo en Inglaterra se ha registrado hasta 175 millones de días laborales perdidos por el ausentismo, ello reportó a las instituciones un costo de 32.800 millones de euros anuales (p. 55).

En Perú, la redacción del diario Gestión (1 de julio del 2016) refiriéndose al informe “Tendencias Globales respecto al Compromiso que asumen los empleados, 2016”, destacaron que el compromiso de los trabajadores resulta muy influyente en sus funciones o desempeños asignados, ello repercute a la larga en la productividad. En el contexto latinoamericano la tendencia arroja un 72% como promedio, Perú supera dicho valor con una media de 74%, los niveles de compromiso alcanzado se debe a las oportunidades de capacitación, desarrollo, reconocimiento y remuneración (párr. 3). Según Duche y Rivera (2019) han precisado que toda presión laboral requiere estrategias para contrarrestar el estrés (p. 365).

Para Velaochaga y Rake (2018) afirmaron que tras consultar a 355 directivos respecto a lo más relevante de una cultura organizacional, el 60% manifestó que ese lugar corresponde a los valores compartidos y de manera muy especial el compromiso que adquieren los trabajadores (párr. 5). Por su parte Mendoza (31 de agosto del 2018) señala que actualmente el mercado laboral es muy vertiginoso y competitivo, dicho contexto es muy exigente pues impone riesgos, apuros, nuevas tareas, adaptación a novedosas tecnologías, etc., en suma de una carga muchas veces pesada y agotadora (párr. 2).

En Chimbote se encuentra la Municipalidad Provincial del Santa, en ella funciona la Gerencia de Administración Tributaria, dicha dependencia se caracteriza por el ritmo enorme de trabajo por su condición de órgano de línea, su responsabilidad es enorme ya que dirige, ejecuta, controla y

supervisa las recaudaciones y captación de los tributos, agréguese la obtención de rentas ediles. Resulta un trabajo muy agotador gestar en equipo sistemas adecuados que fiscalicen, recauden y controlen, inclusive han de ejecutar eficientemente en cada ejercicio fiscal el presupuesto de ingresos.

La interrogante a considerar fue ¿Existe relación entre el compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021? El estudio se justificó por ser conveniente para los servidores públicos, para sus directivos incluso investigadores interesados. Es indiscutible su relevancia social porque se trata de variables muy sensibles que intervienen en la productividad en forma directa. Las teorías se fundamentan en la gestión organizacional y las sugerencias que se extendieron al final se considerarán como implicancias prácticas. Se confeccionó y aplicó dos cuestionarios, uno por variable, de ese modo se aportó con la utilidad metodológica.

En cuanto objetivos, el general fue: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Como objetivos más específicos se tuvo: Conocer el nivel del compromiso organizacional en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, conocer la percepción de la presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, identificar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Como hipótesis se consideró: Existe relación entre el compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, como hipótesis nula: No existe entre el compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a antecedentes internacionales se contó con Karacsony (2019) cuyo objetivo a investigar fue conocer la relación entre el compromiso de los empleados y el estrés laboral en organizaciones de Hungría básicamente fue un estudio descriptivo y sin necesidad de experimentaciones, se aplicó un cuestionario a una muestra de 471 empleados pertenecientes a 17 organizaciones. Los resultados revelaron que en las organizaciones en las que el estrés es existen más probabilidades para los trabajadores de cambiar de trabajo, es decir, los niveles de estrés se correlacionan con la probabilidad de cambios laborales según el 0,617 como valor de correlación. Se concluyó que el estrés constituye un importante problema para las organizaciones por su efecto negativo (p. 5).

Sarıışık, et al. (2019) plantearon como objetivo indagar por la relación entre el agotamiento laboral y el compromiso organizacional. Fue un estudio no experimental y correlacional en su diseño, requirió de la colaboración de 700 servidores públicos de Estambul quienes desarrollaron un cuestionario. Los resultados revelaron que existe una variación del 35% del compromiso afectivo en el caso de los empleados, en el caso del compromiso normativo y permanencia hasta en un 14%. Se alcanzó a concluir que existe una relación negativa entre el agotamiento emocional y la continuación en el trabajo ( $\beta = -.278$ ), ello permitió afirmar que todo lo referente al agotamiento emocional se relaciona en forma negativa con el compromiso (p. 134).

Jong, et al. (2018) cuyo objetivo a investigar fue conocer el nivel de estrés en trabajadores al relacionarse interpersonalmente y su impacto en la disposición laboral, básicamente fue un estudio descriptivo y sin necesidad de experimentaciones, se aplicó un cuestionario a una muestra de 420 empleados. Los resultados permitieron revelar que la sobrecarga laboral se centra principalmente en la exigencia de la jefatura, así lo aseguró el 63% de trabajadores estables y el 37% de servidores

temporales. Se concluyó que los empleados han aprendido a sobrellevar la carga laboral contribuyendo de ese modo con la gestión respecto al recurso humano (p. 141).

De acuerdo al artículo científico de Ruzungunde, et al. (2018) se propusieron como objetivo evaluar la afectación del estrés laboral afecta en el compromiso organizacional de trabajadores de instituciones del sector salud. Bastó el enfoque cuantitativo y un diseño causal, se aplicó cuestionarios a 141 seleccionados para el muestreo por conglomerados primero y luego el aleatorio. En sus resultados se constató entre el compromiso afectivo y el estrés laboral una significativa relación positiva, ello se evidenció con la prueba Pearson ( $r = 0,14001$ ), lo mismo ocurrió con la relación entre el compromiso de continuidad y el estrés laboral ( $r = 0,13010$ ), además el estrés laboral afecta el compromiso normativo ( $r = -0,04696$ ). Lo concluyente fue dar por aceptada la hipótesis alternativa ya que el estrés laboral afecta el compromiso organizacional (p. 223).

Ayşe (2016) se planteó como objetivo evaluar el rol mediador del trabajo emocional y su relación con el compromiso organizacional por parte del personal de salud en Turquía. Fue un estudio no experimental que siguió el enfoque cuantitativo, se recurrió a 500 enfermeras que desarrollaron una Escala de Compromiso Organizacional y el Inventario de Burnout de Maslach. Como resultados se obtuvo que el valor promedio respecto al nivel de agotamiento fue de 2.5 lo cual es bajo, además hay una negativa relación aunque moderada entre las actuaciones superficiales y el nivel de compromiso ( $r = -.63$ ). Se concluyó que existe bajo el enfoque del comportamiento organizacional una marcada separación del compromiso, el agotamiento y el trabajo emocional (p. 35).

Como investigaciones nacionales se citó a Fabián (2019) en su estudio de posgrado pretendió indagar por la relación entre el tipo de contrato laboral y el compromiso organizacional en una entidad estatal en el año 2017, fue un estudio no experimental, cuantitativo y correlacional en su diseño, tras aplicar dos cuestionarios a 333 servidores públicos se mostró

como resultados que el 65,3% de los encuestados del hospital afirmaron tener un nivel medio en cuanto al compromiso organizacional, un 17.1% revela tener un alto compromiso y un 18% un bajo compromiso organizacional. Pudo concluirse en que entre ambas variables no existe alguna relación (p. 57).

Brow, et al. (2019) plantearon como objetivo estudiar el efecto del estilo de un líder al comunicar en el compromiso organizacional de los empleados en el contexto peruano, estudio no experimental y de enfoque cuantitativo, se requirió del encuestado de 253 profesionales con estudios de nivel alto y experiencia gerencial. Los resultados revelaron que la evidencia de expresividad alcanza un 0,098, la precisión de ideas hasta un 0,133, también existe un cuestionamiento en un 0.098. Se concluyó que los directivos deben ejercer como líderes que entienden el contexto peruano, este se caracteriza por ser colectivista desde una perspectiva del compromiso organizacional, este requiere eventualmente de ajustes mediante la expresividad, la exigencia de precisión, inclusive hasta el necesario cuestionamiento (p. 54).

Blanes (2018) quien se propuso indagar por la influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral desde la percepción de los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar en el año 2016. Consistió en un estudio de diseño correlacional causal, fue no experimental y de medición transversal, se empleó dos cuestionarios a los 139 servidores públicos que participaron de buen grado. Sus resultados permitieron conocer que un 32% evidenció un alto compromiso organizacional, un el 68% fue bajo, asimismo también fue bajo en el 61% en lo que se refiere a desempeño laboral. Fue concluyente al afirmar que existe desde el compromiso organizacional tiene una positiva asociación aunque moderada hacia el desempeño laboral en los trabajadores de la sede central del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, ello se evidenció con la prueba de contingencia de Cramer= $\phi=0.202$  lo cual es significativo pues se obtuvo una significancia  $\alpha < 0.05$  (p. 119).

En el Callao, Ramírez (2017) en su estudio de posgrado se propuso como objetivo establecer la motivación laboral y la relación entre el compromiso organizacional de una entidad de servicios de agua potable de la Región Callao, se trató de un estudio cuantitativo y no experimental, su diseño fue correlacional. Se aplicó dos cuestionarios a los servidores de la unidad de organización en dicha entidad. Como resultados el 76% de los mencionados trabajadores mostraron un nivel medio y solo el 24% un alto nivel. Se concluyó entonces en la aceptación de la hipótesis nula ya que se obtuvo según el coeficiente de Spearman un valor de 0,051, es por ello que categóricamente no existe una significativa correlación entre las variables estudiadas, además el nivel de significancia fue de  $\text{sig} = 0.560$  (p. 70).

En el ámbito local, Montañez (2021) se planteó como objetivo establecer lo influyente del capital intelectual, empowerment en lo que respecta al compromiso organizacional en la UGEL Yungay, básicamente fue un estudio cuantitativo y no experimental, su diseño fue causal. Se aplicó dos cuestionarios a 54 colaboradores. Como resultados se obtuvo que el mayoritario 59% demostró un nivel moderado en cuanto al compromiso organizacional, para un 26% fue fuerte y el restante 15% fue débil (p. 32).

Esquivel (2020) buscó en su tesis de posgrado el objetivo general de establecer la relación entre compromiso institucional y clima organizacional en servidores de una universidad, básicamente se trató un estudio cuantitativo y no experimental, su diseño fue correlacional. Se aplicó cuestionarios a 46 colaboradores, en los resultados se conoció que la totalidad de estos (100%) consideraron que existe un buen clima institucional, en cuanto al compromiso ocurrió lo mismo. Se concluyó que entre clima organizacional y el compromiso existe una relación moderada, ello se constató con la prueba Rho Spearman ( $Rho=0.550$ ), además su significancia bilateral fue de  $p=0.000 < 0.05$  (p. 50).

Respecto al fundamento científico es pertinente citar el enfoque administrativo del compromiso organizacional, Abir (2018) postula la prioritaria perspectiva de enfocarse en el trabajador como elemento dinámico y consciente que catapulta los progresos de cualquier organización. Los empleados en conjunto juegan un importante papel en el crecimiento organizacional, en especial si los trabajadores se encuentran comprometidos con el mejor desempeño dentro de la organización. La centralidad del trabajador permite atender o prestar atención en el nivel de compromiso porque este afecta su desempeño al interior de la organización, ello es vital para ayudar a los directivos en los necesarios cambios así como para adoptar las decisiones más convenientes. Pensar en el deseo de expandir y generar un crecimiento de una organización implica pensar en el tipo de subjetividad alcanzada en los trabajadores, por ende invertir en ellos el tiempo y recursos necesarios para mantenerlos comprometidos o motivados (p. 6).

Como definición del compromiso organizacional, Al-Haroon & Al-Qahtani (2021) plantean que se trata del impulso de un individuo cargado de identificación así como de participación respecto a una organización, con sus objetivos y valores organizacionales mediante una dosis de lealtad que genera el deseo de permanecer con ella (p. 520). En la definición de Culibrk, et al. (2018) se comprende el grado de identificación de los trabajadores con la organización en donde laboran, constituye el nivel de compromiso alcanzado desde la perspectiva laboral y que tan dispuestos están para ello (p. 2). Según Mercurio (2015) el compromiso con la organización constituye el apego siente y evidencian los empleados por la organización en la que laboran, implica una disposición en la realización de sacrificios en beneficio de su organización (p. 3).

En cuanto al proceso de formación del compromiso organizacional, Dan, et al. (2020) sostienen que se trata de actitudes y comportamientos adquiridos que van más allá de la identificación organizacional pues esta solo es autorreferencial, en el caso del compromiso se forma gracias a los constantes intercambios, ello tiene que ver con las impresiones generadas

en las relaciones entre los individuos dentro de la organización. Es conocido que los trabajadores tienden a sentir más apego a los valores y metas organizacionales (p. 2).

Respecto a la necesidad de las organizaciones de trabajadores comprometidos, Van Rossenberg, et al. (2018) afirman que no solo basta con tener trabajadores calificados y en la cantidad necesaria, además es menester que sienta un gran apego por su trabajo ya que es la única forma de que una institución avance en el presente y se proyecte al futuro. Antaño los contextos organizacionales solían tener por tradición ver a los trabajadores como ajenos, simples operarios reemplazables pero ello ha cambiado. Hoy desde las instituciones se presta cada vez más atención a la calidad de los vínculos de los trabajadores con los trabajos que desarrollan. La evaluación de los trabajadores implica conocer sobre su disposición, aquiescencia y lealtad. Se ha entendido que el mundo está cambiando y con este las relaciones laborales, sus condiciones e impresiones. Hay esfuerzos en capacitaciones, recompensas, etc., en aras de fortalecer el compromiso con la institución en la que se labora (p. 153).

Nguyen, et al. (2020) definen compromiso organizacional como aquella firme creencia en los valores y metas organizacionales. Quienes tienen una carga de compromiso organizacional experimentan el poder de identidad existente entre un trabajador y una organización. Equivale a la voluntad de un trabajador por prestar contribución con significativos esfuerzos a la organización (p. 440).

La finalidad del compromiso con la organización es según Lizote, et al. (2017) es lograr un mayor desempeño en las instituciones incrementando sus posibilidades de éxito, a los directivos les interesa la productividad (p. 948). Sattar & Jan (2015) prefieren referirse a beneficios antes que propósitos, en ese sentido afirman que si se procura un mayor compromiso con la organización se genera una mayor fidelidad a la entidad y por ende mayor productividad, se evite el absentismo, inclusive los trabajadores se

encuentran más satisfechos pues laboran en forma más comprometida y dinámica en sus ocupaciones (p. 3).

Los niveles registrado del compromiso organizacional son a criterio de Aslamiah (2018) ha precisado dos niveles muy concretos; en principio se tiene el alto compromiso organizacional que se distingue por incrementar el valor del desempeño laboral, tiende a incidir más en la organización y por ello puede afirmarse que hay un impacto positivo en los trabajadores. El bajo compromiso organizacional tiende a ser productivo, se cuenta con emociones positivas para interactuar y trabajar, en este caso no hay perjuicio porque existe evidente producción, es eficiente el desempeño, es posible concretar metas, ello ocurre generalmente por la motivación así como mejora respecto a las habilidades (p. 2). Respecto al bajo compromiso organizacional, Chelliah, et al. (2015) han manifestado que existen elementales problemas cuando se pierde el compromiso o este no se concretó, en principio es conveniente dar cuenta de la insatisfacción que experimentan los trabajadores, ello como consecuencia del pésimo trato, de las lamentables condiciones de trabajo, el salario es muy reducido o se efectúa con demoras, falta de motivación, demasiado hermetismo respecto a lo que hace la entidad, en suma, todas las expectativas iniciales de un trabajador se esfuman, la consecuencia es que se conduce a una situación crítica o caótica con la organización (p. 11)

Como dimensiones del compromiso en las organizaciones se consideró los aportes de Meyer y Allen (como se citó en Báez, et al., 2018, p. 15), que clasifican los compromisos en afectivo, continuo y normativo, dichos aportes se sostienen también por Nguyen, et al. (2020, p. 440). En el caso del Compromiso Afectivo se le asocia como aquel vínculo emocional en los empleados respecto a la organización en que laboran, suele caracterizarse por su identificación así como implicaciones con la organización, inclusive se comprende también la aspiración de permanecer dentro. Es la dimensión que los investigadores más atienden y se sabe que depende mucho de cómo es tratado un trabajador. Los indicadores son: Motivación para el compromiso, sentimiento de identificación, aspiración a

la permanencia, involucramiento con la identidad institucional e involucramiento con las funciones asignadas (Alrowwad, et al. 2019, p. 9136).

El Compromiso Continuo consiste en el despliegue y esfuerzo de un trabajador dentro de la organización mientras permanece en ella en comparación de lo que recibe, es decir de aquello que le permite como determinados beneficios, se trata de la base de todo compromiso sustentada en la objetividad del cálculo costo-beneficio. Sus indicadores son: Satisfacción por la remuneración recibida, aseguramiento laboral, conveniencia de la permanencia y posibilidades de mejora (AL-Jabari & Ghazzawi, 2019, p. 87).

El Compromiso Normativo comprende la internalización de las indicaciones y formas en que se adoptan los intereses organizativos, ello se refleja en un sentimiento de obligación orientado a la permanencia dentro de la organización sin aludir a presiones para lograr la lealtad. Tiene por indicadores a: Consentimiento de las funciones asignadas, compromiso para cumplir instrucciones, deber de lealtad y reconocimiento del papel de la organización en la sociedad (Presbítero, 2018, p. 211).

La fundamentación de la presión laboral se circunscribe al enfoque de la salud ocupacional, Sinclair, et al. (2020) explican que el ritmo de la producción mundial si bien es cierto satisface cada vez más demandas pero ello implica revisar las condiciones o circunstancias laborales pues todas implican un desgaste y se trata de que las organizaciones “gestionen de manera óptima el esfuerzo de los trabajadores” considerando además los recursos que se utilizan de por medio. La salud ocupacional procura el diagnóstico oportuno y las estrategias de gestión en pro de la salud de los trabajadores (p. 2).

La definición de presión laboral a criterio de Felstead (2019) consiste en una cuestión de carga negativa de mucha importancia dada la posibilidad de afectar la calidad intrínseca en el trabajo, se asocia a menudo

con la tensión que se experimenta y podría acarrear dañinos efectos en la salud y por ende en el bienestar (p. 731). Para Havermans (2018) consiste en la afectación a la disponibilidad de seguir trabajando, ello se asocia a factores tanto físicos como mentales, tal indisposición acarrea como consecuencia además del estancamiento laboral el perjuicio para la salud (p. 1).

Como causa de la presión laboral, Prasad, et al. (2015) lo atribuye a la sobrecarga o exceso del rol asignado en un trabajo, generalmente implica un grado alcanzado respecto al despliegue de la fuerza de trabajo que es sobrepasado por la demanda laboral. Hay un sobreesfuerzo con los recursos tanto personales como laborales respecto al límite en que algún trabajador es capaz de ejecutar (p. 62).

Respecto a la medición de la presión laboral desde la perspectiva de la salud ocupacional según Taris, et al. (2021) es posible considerar muchos diseños, es decir longitudinales como transversales, en este último caso la aplicación con encuestas es factible (p. 4).

Respecto a las características de la presión laboral, Arnías & Govea (2009) sostienen que a menudo se torna tendenciosa, asimismo se suele experimentar terror psicológico inclusive hasta de acoso moral. En ocasiones se evidencia una hostilidad. No resulta extraño que sistemáticamente algún individuo o varios están contra otros. Quienes padecen de estrés laboral tienden a la indefensión, inclusive al desvalimiento. La presión laboral es tan constante que se transforma a veces en maltrato. Los especialistas consideran que conduce a una condición de miseria mental social y psicosomática, se han visto casos de agresiones verbales, ofensas con rumores, una consecuencia puede ser el aislamiento social. La presión laboral es un problema social ya que afecta a una sociedad y no solo a un individuo, sus connotaciones son psicológicas, jurídicas, económicas, sociales, además de otras. Los escenarios de presión laboral pueden ser detectados y tratados oportunamente (p. 4).

Como dimensiones, Gonzáles y Cabanach (1088) (como se citó en Salgado, 2006, p. 57) han establecido las dimensiones que siguen:

Condiciones de la presión laboral intrínsecos, está referido a aquellas causales ocasionadas por la función misma, por su ritmo e intensidad que demandan de un enorme esfuerzo. Sus indicadores son: sobrecarga laboral, condiciones físicas, ambigüedad en la tarea, disponibilidad de recursos, conflicto de roles, falta o exceso de responsabilidad, jornada extenuante y escaso tiempo (Spagnoli, et al. 2020, p. 1).

Condiciones de la presión laboral vinculados a las relaciones personales generadas en la vida laboral. Se trata de la disposición y conducta que tienen las personas en el entorno con el trabajador y lo que siente, esta condición ha sido denominada como neutralización ((Olalekan, et al. 2017, p. 2). Sus indicadores son: Aislamiento, abuso de poder, coacción y prejuicio.

Condiciones de la presión laboral vinculados al ejercicio de la profesión, se comprende la naturaleza técnica o científica con sus especificidades complejas. Como indicadores tiene a: Insuficiencia profesional, frustración con la profesión elegida, despersonalización (desrealización) (Jodas, et al. 2017, p. 17).

Condiciones de la presión laboral que se relacionan con la estructura y el clima organizacional, se trata de la dimensión que involucra al grado de participación en la organización, tiene que ver con las posibilidades de realización que no se reconocen. Los indicadores son: inseguridad laboral, carencia de autonomía, insuficiente salario, inestabilidad laboral y escasas oportunidades de ascenso (Koseoglu & Nihal, 2020, p. 3).

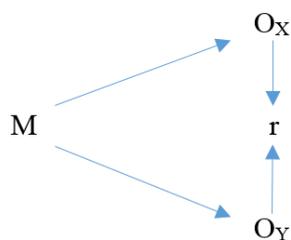
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Desde la perspectiva de Kothari (2018) una investigación que no requiere innovaciones o modificaciones se les denomina no experimentales (p. 27). Para Bernardo, et al. (2019) considerar como cuantitativa la naturaleza de un estudio implica que se hará alguna medición o mediciones de variables (estadística) (p. 21).

Chu & Ke (2017) señalan que el método deductivo consiste en someter a contrastación los resultados obtenidos con la base teórica, metodológicamente ese procedimiento es la discusión (p. 288). En la recogida de datos, cuando se necesite que los instrumentos tengan una sola aplicación, Hernández y Mendoza (2018) denominan a ese caso como transversal (p. 127).

Por su parte Sánchez y Reyes (2016) precisan que el abordaje de la relación estadística cuando es entre dos variables la denominación que recibe es correlacional (p. 48)



Dónde:

M: Trabajadores en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPS.

Ox: Compromiso Organizacional

Oy: Presión Laboral

r: Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Compromiso Organizacional

- **Definición conceptual:** Al-Haroon & Al-Qahtani (2021) plantean que es el impulso de un individuo cargado de identificación así como de participación respecto a una organización, con sus objetivos y valores organizacionales mediante una dosis de lealtad que genera el deseo de permanecer con ella (p. 520).
- **Definición operacional:** Distribución de puntuaciones como medida de la percepción de la variable Compromiso organizacional obtiene mediante encuestas.
- **Indicadores:** Motivación para el compromiso, sentimiento de identificación, aspiración a la permanencia, involucramiento con la identidad institucional, involucramiento con las funciones asignadas, satisfacción por la remuneración recibida, aseguramiento laboral, conveniencia de la permanencia, posibilidades de mejora, consentimiento de las funciones asignadas, compromiso para cumplir instrucciones, deber de lealtad y reconocimiento del papel de la organización en la sociedad.
- **Escala:** Ordinal.

#### Variable 2: Presión Laboral

- **Definición conceptual:** Para Felstead (2019) es una cuestión de carga negativa de mucha importancia dada la posibilidad de afectar la calidad intrínseca en el trabajo, se asocia a menudo con la tensión que se experimenta y podría acarrear dañinos efectos en la salud y por ende en el bienestar (p. 731).
- **Definición operacional:** Distribución de puntuaciones como medida de la percepción de la variable Presión laboral que se obtiene mediante encuestas.
- **Indicadores:** Sobrecarga laboral, condiciones físicas, ambigüedad en la tarea, disponibilidad de recursos, conflicto de roles, falta o

exceso de responsabilidad, jornada extenuante, escaso tiempo, aislamiento, abuso de poder, coacción, prejuicio, insuficiencia profesional, frustración con la profesión elegida, despersonalización (desrealización), inseguridad laboral, carencia de autonomía, insuficiente salario, inestabilidad laboral y escasas oportunidades de ascenso.

- **Escala:** Ordinal.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Una población para Salazar y Del Castillo (2018) constituye una suma de unidades de análisis con fines de estudio sobre un tema concreto (p. 13). La presente investigación consideró como población a los 112 trabajadores en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa al 2021, su distribución fue:

Área	Cantidad
Gerencia oficina	3
Asesoría tributaria	3
Subgerencia Cobranzas	46
Subgerencia Registro	28
Subgerencia Coactivo	32
Total	112

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria de la MPS

Al abordar a toda la población, no hubo muestra alguna.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica** La técnica de la encuesta es para Benites y Villanueva (2015) la más conveniente cuando se trata de recopilar datos relacionados al parecer o posturas sobre variables (p. 81).

**Instrumentos** Para la variable Compromiso organizacional, se aplicó un cuestionario original con 17 interrogantes cuya marcación de respuesta fue una sola, para ello contó en cada caso con 5 alternativas según el escalamiento de acuerdo a Likert: Nada (N) que equivale a cero puntos, Casi nada (CN) que equivale a 1 punto, A veces (AV) que equivale a 2 puntos, Casi mucho (CM) que equivale a 3 puntos y Mucho (M) que equivale a 4 puntos, la sumatoria de puntajes se ubicó entre tres rangos o niveles de la variable: Deficiente compromiso organizacional (17 – 39 puntos), regular compromiso organizacional (40 – 62 puntos) y eficiente compromiso organizacional (63 – 85 puntos).

En cuanto a la variable Presión Laboral, se aplicó un cuestionario original con 23 interrogantes cuya marcación de respuesta es una sola, para ello se contó en cada caso con 5 alternativas según el escalamiento de acuerdo a Likert: Nada (N) que equivale a cero puntos, Casi nada (CN) que equivale a 1 punto, A veces (AV) que equivale a 2 puntos, Casi mucho (CM) que equivale a 3 puntos y Mucho (M) que equivale a 4 puntos, la sumatoria de puntajes se ubicó entre tres rangos o niveles de la variable: Baja presión laboral (23 – 53 puntos), Regular de la presión laboral (54 – 84 puntos) y Alta presión laboral (85 – 115 puntos). Ambos cuestionarios se revisaron y validaron mediante la revisión y aprobación por expertos, a la vez se realizó una prueba piloto para garantizar la confiabilidad con la prueba Alpha de Cronbach (0.917 en el caso del compromiso organizacional y 0.899 en el caso de la presión laboral), para este caso se consideró a 15 voluntarios.

### **3.5. Procedimientos**

La investigadora recabó los datos necesarios para coordinar formalmente la colaboración de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la MPS, una vez admitida la solicitud y comprometida la colaboración se procedió a coordinar la forma de aplicación de los instrumentos buscando la mejor comodidad (presencial o virtual).

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

Tras culminar la recopilación de datos se procedió conforme a Ali & Bhaskar (2016) quienes sugieren gestar una base de datos en forma electrónica, se consolidó los puntajes de las variables por cada participante, a partir de dichas sumatorias se obtuvieron los niveles alcanzados, estos se presentaron en tablas de frecuencias y gráficos como las barras simples (estadística descriptiva), las correlaciones se efectuaron con la prueba paramétrica “r” de Pearson (estadística inferencial). (p. 665). Para cada proceso descrito se empleó el programa estadístico SPSS (versión 25). Cabe precisar que obtenidas las puntuaciones por cada variable se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, ello con el fin de determinar el coeficiente de correlación adecuado.

### **3.7. Aspectos éticos**

En toda su extensión, la presente investigación se enmarcó al comportamiento y compromiso ético velando por presentar un estudio que goza de originalidad, suma transparencia en la recopilación de datos, respeto incondicional al aporte de teorías así como antecedentes atribuyendo los créditos respectivos a los autores. Se siguió las instrucciones metodológicas que se recomendaron desde el apoyo de la UCV.

#### IV. RESULTADOS

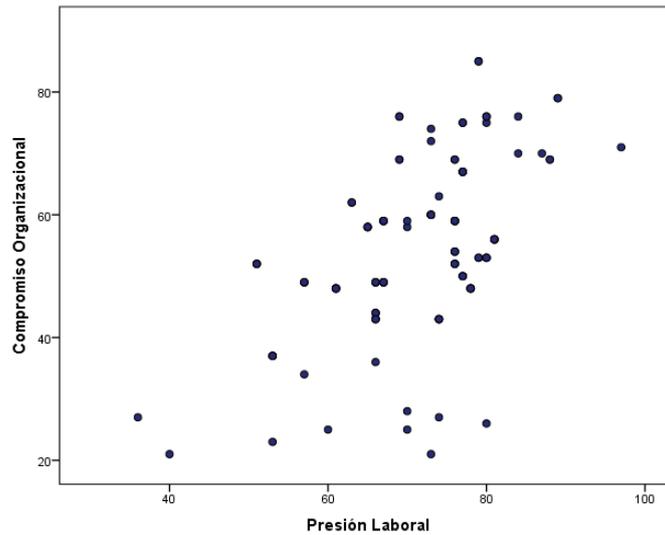


Figura 1

*Diagrama de dispersión entre compromiso organizacional y presión laboral*

En la figura 1 se muestra una positiva tendencia entre ambas variables, lo cual implica que cuanto más se eleven los puntajes del compromiso organizacional lo mismo ocurrirá con los de la presión laboral.

Tabla 1

Prueba de normalidad de compromiso organizacional y presión laboral

Normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Organizacional	,973	112	,023
Presión Laboral	,956	112	,001

Se aceptó la  $H_0$  cuando quedó satisfecha la condición  $P\text{-valor} > 0.05$ , en cambio se descartó la  $H_0$  cuando prevaleció la premisa  $P\text{-valor} < 0.05$ . Dado que 0,023 y 0,001 son valores menores que 0.05, se rechazó la  $H_0$ , los puntajes de ambas variables no tienden por tanto a una distribución normal.

Tabla 2

*Relación entre compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa*

Análisis Rho de Spearman		Presión Laboral
Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	,508**
	Sig. (bilateral)	,000
	Encuestados	112

*Fuente: Trabajadores de la MPS en Chimbote*

*Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla 02, el valor obtenido reveló una correlación media y positiva (0.508) entre las variables compromiso organizacional y presión laboral, por tanto si una varía de manera positiva también pasará lo mismo con la otra variable. Dicho resultado es significativo (Sig. < 0.05) en ese sentido la correlación es además significativa, ello implica que en caso de repetir las mediciones se obtendrá nuevamente la misma tendencia.

Tabla 3

*Niveles del compromiso organizacional en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	8,0
Regular	54	48,2
Eficiente	49	43,8
Total	112	100,0

*Fuente: Trabajadores de la MPS en Chimbote  
Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla 03, el 48% de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021 manifestaron que predomina un regular compromiso organizacional, le sigue un 44% para quienes existe un eficiente compromiso organizacional y el restante 8% consideró un deficiente compromiso organizacional.

Tabla 4

*Niveles de la presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	1	,9
Regular	75	67,0
Alta	36	32,1
Total	112	100,0

*Fuente: Trabajadores de la MPS en Chimbote  
Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla 04, el 67%% de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021 manifestaron que predomina un manejo regular de la presión laboral, le sigue un 32% que admite una alta presión laboral y el restante 0,9% baja presión laboral.

Tabla 5

*Relación entre la dimensión compromiso afectivo y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPS*

Análisis Rho de Spearman		Presión Laboral
Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	,419**
	Sig. (bilateral)	,000
	Encuestados	112

*Fuente: Trabajadores de la MPS en Chimbote  
Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla 05, el valor obtenido reveló una correlación media y positiva (0.419) entre la dimensión compromiso afectivo y la variable presión laboral, por tanto si la dimensión varía de manera positiva también pasará lo mismo con la variable. Dicho resultado es significativo (Sig. < 0.05) en ese sentido la correlación es además significativa, ello implica que en caso de repetir las mediciones se obtendrá nuevamente la misma tendencia.

Tabla 6

*Relación entre la dimensión compromiso continuo y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPS*

Análisis Rho de Spearman		Presión Laboral
Compromiso continuo	Coefficiente de correlación	,422**
	Sig. (bilateral)	,000
	Encuestados	112

*Fuente: Trabajadores de la MPS en Chimbote  
Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla 06, el valor obtenido reveló una correlación media y positiva (0.422) entre la dimensión compromiso continuo y la variable presión laboral, por tanto si la dimensión varía de manera positiva también pasará lo mismo con la variable. Dicho resultado es significativo (Sig. < 0.05) en ese sentido la correlación es además significativa, ello implica que en caso de repetir las mediciones se obtendrá nuevamente la misma tendencia.

Tabla 7

*Relación entre la dimensión compromiso normativo y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la MPS*

	Análisis Spearman	Presión Laboral
Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	,455**
	Sig. (bilateral)	,000
	Encuestados	112

*Fuente: Trabajadores de la MPS en Chimbote  
Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla 07, el valor obtenido reveló una correlación media y positiva (0.455) entre la dimensión compromiso normativo y la variable presión laboral, por tanto si la dimensión varía de manera positiva también pasará lo mismo con la variable. Dicho resultado es significativo (Sig. < 0.05) en ese sentido la correlación es además significativa, ello implica que en caso de repetir las mediciones se obtendrá nuevamente la misma tendencia.

## V. DISCUSIÓN

Mediante la investigación presente se pudo concretar el objetivo central que señaló Determinar la relación entre el compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021. Se obtuvo antecedentes del orbe internacional así como nacional, aunque no con ambas variables pero suficientes para proceder a su discusión y explicar al detalle la razón por la cual se rechazó la hipótesis nula: No existe entre el compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

En la figura 1 puede observarse según la dispersión de puntos que gráficamente ambas variables (compromiso organizacional y presión laboral) evidencian una positiva relación, luego entonces la prueba de normalidad permitió establecer finalmente que las puntuaciones de ambas variables se caracterizan por no tener una distribución normal y por tanto la prueba de correlación adecuada fue la Rho de Spearman.

Para la correlación central del objetivo general antes establecido se procedió a procesar los resultados con la mencionada prueba Rho de Spearman, de allí se obtuvo los siguientes:

De acuerdo a la tabla 02, el valor obtenido reveló una correlación media y positiva (0.508) entre las variables compromiso organizacional y presión laboral, por tanto si una varía de manera positiva también pasará lo mismo con la otra variable. Dicho resultado es significativo (Sig. < 0.05) en ese sentido la correlación es además significativa, ello implica que en caso de repetir las mediciones se obtendrá nuevamente la misma tendencia, esta misma también se asemeja a lo hallado por el investigador Karacsony (2019) cuyos resultados revelaron que en las organizaciones, el cansancio laboral puede aproximar más a las probabilidades para los trabajadores de cambiar de trabajo, es decir, los

niveles de estrés se correlacionan con la probabilidad de cambios laborales según el 0,617 como valor de correlación entre el compromiso organizacional y el agotamiento laboral. Se concluyó que el cansancio laboral constituye un importante problema para las organizaciones por su efecto negativo (p. 5), como se observa en ambos casos las correlaciones son positivas. Cabe precisar que con el resultado inicial se da por aceptada la hipótesis general de investigación, es decir en la que admite la correlación entre el compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

Fue necesario la estadística descriptiva para los objetivos específicos primero y segundo, en ese sentido bastó ilustrar las variables por separado mediante tablas de frecuencias unidimensionales:

De acuerdo a la tabla 03, el 48% de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021 manifestaron que predomina un regular compromiso organizacional, le sigue un 44% para quienes existe un eficiente compromiso organizacional y el restante 8% consideró un deficiente compromiso organizacional, en este caso la tendencia se aproxima a lo hallado por Fabián (2019) quien al pretender indagar por la relación entre el tipo de contrato laboral y el compromiso organizacional en una entidad estatal en el año 2017, reveló en sus resultados que el 65,3% de los encuestados del hospital afirmaron tener un nivel medio en cuanto al compromiso organizacional, un 17.1% revela tener un alto compromiso y un 18% un bajo compromiso organizacional (p. 57), por ello puede admitirse el aporte de Nguyen, et al. (2020) quienes definen compromiso organizacional como aquella firme creencia en los valores y metas organizacionales. Quienes tienen una carga de compromiso organizacional experimentan el poder de identidad existente entre un trabajador y una organización. Equivale a la voluntad de un trabajador por prestar contribución con significativos esfuerzos a la organización (p. 440).

Otro resultado coincidente con lo anterior, lo constituyen los datos de Montañez (2021) quien tras encuestar a 54 colaboradores, obtuvo como resultados que el mayoritario 59% demostró un nivel moderado en cuanto al compromiso organizacional, para un 26% fue fuerte y el restante 15% fue débil (p. 32). De lo anterior se admite lo aportado por Culibrk, et al. (2018), En el sentido de que se comprende el grado de identificación de los trabajadores con la organización en donde laboran, constituye el nivel de compromiso alcanzado desde la perspectiva laboral y que tan dispuestos están para ello (p. 2), por tanto hay según Mercurio (2015) un apego que se siente y evidencia en los empleados de la organización en la que laboran, pues implica una disposición en la realización de sacrificios en beneficio de su organización (p. 3).

De acuerdo a la tabla 04, el 67%% de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021 manifestaron que predomina un manejo regular de la presión laboral, le sigue un 32% que admite la superación de la presión laboral y el restante 0,9% consideró que la presión laboral si satura, dicho resultado es muy similar a lo que halló Jong, et al. (2018) pues en sus resultados pudo revelarse que la sobrecarga laboral se centra principalmente en la exigencia de la jefatura, así lo aseguró el 63% de trabajadores estables y el 37% de servidores temporales. Se concluyó que los empleados han aprendido a sobrellevar el manejo de la carga laboral contribuyendo de ese modo con la gestión respecto al recurso humano (p. 141).

Derivado de lo anterior se establece entonces una noción clara de la presión laboral como algo con lo que hay que lidiar, de ese modo no afectarse según Felstead (2019) con una cuestión de carga negativa de mucha importancia dada la posibilidad de afectar la calidad intrínseca en el trabajo, se asocia a menudo con la tensión que se experimenta y podría acarrear dañinos efectos en la salud y por ende en el bienestar (p. 731), inclusive podría afirmarse que hay un adecuado manejo para

evitar lo que Havermans (2018) denominó una afectación a la disponibilidad de seguir trabajando, ello se asocia a factores tanto físicos como mentales, tal indisposición acarrea como consecuencia además del estancamiento laboral el perjuicio para la salud (p. 1).

Para retomar las correlaciones establecidas en los objetivos específicos con la prueba Rho de Spearman se obtuvo los resultados y discusiones siguientes:

De acuerdo a la tabla 05, el valor obtenido reveló una correlación media y positiva (0.419) entre la dimensión compromiso afectivo y la variable presión laboral, por tanto si la dimensión varía de manera positiva también pasará lo mismo con la variable. Dicho resultado es significativo (Sig. < 0.05) en ese sentido la correlación es además significativa, ello implica que en caso de repetir las mediciones se obtendrá nuevamente la misma tendencia. De acuerdo a lo anterior se ha establecido un vínculo emocional en los empleados respecto a la organización en que laboran, suele caracterizarse por su identificación así como implicaciones con la organización, inclusive se comprende también la aspiración de permanecer dentro. Es la dimensión que los investigadores más atienden y se sabe que depende mucho de cómo es tratado un trabajador (Alrowwad, et al. 2019, p. 9136), dicho aporte es conveniente para superar toda sobrecarga o exceso del rol asignado en un trabajo, generalmente implica un grado alcanzado respecto al despliegue de la fuerza de trabajo que es sobrepasado por la demanda laboral. Hay un sobreesfuerzo con los recursos tanto personales como laborales respecto al límite en que algún trabajador es capaz de ejecutar (Prasad, et al., 2015, p. 62).

De acuerdo a la tabla 06, el valor obtenido reveló una correlación media y positiva (0.422) entre la dimensión compromiso continuo y la variable presión laboral, por tanto si la dimensión varía de manera positiva también pasará lo mismo con la variable. Dicho resultado es significativo (Sig. < 0.05) en ese sentido la correlación es además

significativa, ello implica que en caso de repetir las mediciones se obtendrá nuevamente la misma tendencia, en este caso la continuidad va a la par con la afectación del agotamiento. Sin embargo dicho estudio difiere con los hallazgos de los investigadores Sarıışık, et al. (2019) Quienes plantearon indagar por la relación entre el agotamiento laboral y el compromiso organizacional, pues aunque las variables son similares sus resultados revelaron que existe una relación negativa entre el agotamiento emocional y la continuación en el trabajo ( $\beta = -.278$ ), ello permitió afirmar que todo lo referente al agotamiento emocional se relaciona en forma negativa con el compromiso (p. 134). Cabe resaltar que el compromiso continuo consiste en el despliegue y esfuerzo de un trabajador dentro de la organización mientras permanece en ella en comparación de lo que recibe, es decir de aquello que le permite como determinados beneficios, se trata de la base de todo compromiso sustentada en la objetividad del cálculo costo-beneficio (AL-Jabari & Ghazzawi, 2019, p. 87).

De acuerdo a la tabla 07, el valor obtenido reveló una correlación media y positiva (0.455) entre la dimensión compromiso normativo y la variable presión laboral, por tanto si la dimensión varía de manera positiva también pasará lo mismo con la variable. Dicho resultado es significativo (Sig. < 0.05) en ese sentido la correlación es además significativa, ello implica que en caso de repetir las mediciones se obtendrá nuevamente la misma tendencia, este resultado resulta muy similar a lo que halló Karacsony (2019) cuyos resultados revelaron que en las organizaciones, en ocasiones cunde mucho el cansancio laboral, por ende los niveles de sobrecarga en el trabajo se correlacionan con la probabilidad de cambiar de trabajo, ello es lo que se evidencia según el 0,617 como valor de correlación entre el compromiso organizacional y el agotamiento laboral. Se concluyó que el cansancio laboral constituye un importante problema para las organizaciones por su efecto negativo (p. 5), en este caso queda claro que la internalización de las indicaciones y formas en que se adoptan los intereses organizativos, se refleja en un sentimiento de obligación orientado a la permanencia dentro de la

organización (Presbítero, 2018, p. 211), sin embargo con el antecedente citado es suficiente para asumir que la presión laboral en sí constituye un fenómeno real que está presente en la realidad. Es importante precisar que al afirmar que la investigación presente ofrece evidencia de presión laboral, abre posibilidades de investigar en profundidad dicho fenómeno para explorar otras temáticas o variables (migración laboral, ausentismo, perjuicio en la salud, demandas laborales, afectación en la productividad, mayor rotación, aumento del riesgo a la pésima salud, etc.).

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una correlación moderada y positiva (0.508) entre las variables compromiso organizacional y presión laboral, por tanto si una varía de manera positiva también pasará lo mismo con la otra variable. Dicho resultado es significativo (Sig. < 0.05) en ese sentido la correlación es además significativa, ello implica que en caso de repetir las mediciones se obtendrá nuevamente la misma tendencia.

Segunda: El compromiso organizacional es regular conforme al 48% de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, un 44% asume como eficiente el compromiso organizacional y el restante 8% como deficiente compromiso organizacional.

Tercera: La presión laboral es regular conforma al 67%% de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, un 32% admite una alta presión laboral y el restante 0,9% baja presión laboral.

Cuarta: Existe una correlación moderada y positiva (0.419) entre la dimensión compromiso afectivo y presión laboral, en cuanto a la correlación entre la dimensión compromiso continuo y presión laboral esta resultó moderada y positiva (0.422) y en el caso de la correlación entre la dimensión compromiso normativo y presión laboral también resultó moderada y positiva (0.455).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: A los directivos de la oficina de personal de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021 fomentar actividades y talleres de integración para elevar el compromiso organizacional.

Segunda: A la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, reevaluar los procedimientos que generan presión laboral y proponer alternativas más llevaderas de la rutina laboral.

Tercera: A los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, proponer a su instancia respectiva alternativas para convertir en menos estresante las actividades laborales.

Cuarta: A los futuros investigadores en gestión pública, realizar investigaciones experimentales que aborden los diseños experimentales para generar cambios significativos en torno a las variables abordadas.

Quinta: A los inspectores de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), realizar intervenciones en las entidades públicas que califican con alta presión de trabajo y aportar recomendaciones según los casos en aras de la salud de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Al-Haroon, H. & Al-Qahtani, M. (2021). Assessment of Organizational Commitment Among Nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*. 13(1), 519–526. Recovered from [https://www.dovepress.com/front\\_end/cr\\_data/cache/pdf/download\\_1620061908\\_60902ed4d26b1/jmdh-256856-assessment-of-organizational-commitment-among-nurses-in-a-ma.pdf](https://www.dovepress.com/front_end/cr_data/cache/pdf/download_1620061908_60902ed4d26b1/jmdh-256856-assessment-of-organizational-commitment-among-nurses-in-a-ma.pdf)
- Ali, Z. & Bhaskar, B. (2016). Basic statistical tools in research and data analysis. *PMC: Indian J Anaest.* 60(9), 662–669. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5037948/>
- AL-Jabari, B. & Ghazzawi, I. (2019). Organizational Commitment: A Review of the Conceptual and Empirical Literature and a Research Agenda. *ResearchGate*. 1(1), 78-119. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/331635975\\_Organizational\\_Commitment\\_A\\_Review\\_of\\_the\\_Conceptual\\_and\\_Empirical\\_Literature\\_and\\_a\\_Research\\_Agenda](https://www.researchgate.net/publication/331635975_Organizational_Commitment_A_Review_of_the_Conceptual_and_Empirical_Literature_and_a_Research_Agenda)
- Alrowwad, A., Almajali, D., Masa'deh, R. & Obeidat, B. (2019). The Role of Organizational Commitment in Enhancing Organizational Effectiveness. *ResearchGate*. 9(1), 9132-9154. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/332697163\\_The\\_Role\\_of\\_Organizational\\_Commitment\\_in\\_Enhancing\\_Organizational\\_Effectiveness](https://www.researchgate.net/publication/332697163_The_Role_of_Organizational_Commitment_in_Enhancing_Organizational_Effectiveness)
- Arnías, N. & Govea, M. (2009). Presión laboral tendenciosa y desarrollo organizacional en las universidades. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*. 6(2), 1-18. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/44163337\\_Presion\\_laboral\\_tendenciosa\\_y\\_desarrollo\\_organizacional\\_en\\_las\\_universidades](https://www.researchgate.net/publication/44163337_Presion_laboral_tendenciosa_y_desarrollo_organizacional_en_las_universidades)

- Aslamiah, S. (2018). Teachers Organizational Commitment in Elementary School: A Study in Banjarmasin Indonesia. *The Open Psychology Journal*. 12(1), 1-6. Recovered from <https://benthamopen.com/contents/pdf/TOPSYJ/TOPSYJ-12-1.pdf>
- Ayşe, E. (2016). Commitment and burnout: mediator role of the “emotional labor. *ResearchGate*. 4(2), 28-40. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/299381265\\_COMMITMENT\\_AND\\_BURNOUT\\_MEDIATOR\\_ROLE\\_OF\\_THE\\_EMOTIONAL\\_LABOR](https://www.researchgate.net/publication/299381265_COMMITMENT_AND_BURNOUT_MEDIATOR_ROLE_OF_THE_EMOTIONAL_LABOR)
- Báez, R. Zayas, P. y Velásquez, R. (2018). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*. 40(1), 14-23. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>
- Bauer, T. (2010). *Onboarding New Employees: Maximizing Success*. United States: Right Management.
- Benites, S. y Villanueva, L. (2015). *Retroceder investigando nunca, rendirse con la tesis, jamás. Metodología de la investigación en Comunicación Social*. Lima. Fondo editorial Cultura Peruana.
- Bernardo, C., Carbajal, Y. y Contreras, V. (2019). *Metodología de la investigación. Manual del estudiante*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Blanes, E. (2018). *Compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral según el personal del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - Lima, 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16169/Blanes\\_CEF.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16169/Blanes_CEF.pdf?sequence=1)

- Brow, O., Paz, C. & Revilla, A. (2019). Leader's communication style, LMX and organizational commitment: A study of employee perceptions in Peru. *ResearchGate*. 1(43), 1-31. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/331046558\\_Leader's\\_communication\\_style\\_LMX\\_and\\_organizational\\_commitment\\_A\\_study\\_of\\_employee\\_perceptions\\_in\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/331046558_Leader's_communication_style_LMX_and_organizational_commitment_A_study_of_employee_perceptions_in_Peru)
- Culibrk, J., Deli, M., Mitrovi, S. & Culibrk, D. (2018). Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of Job Involvement. *Front. Psychol.* 9(132), 1-12. Recovered from <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.00132/full>
- Chelliah, Sh. Sundarapandiyar, N. & Vinoth, B. (2015). A Research on Employees' Organisational Commitment in Organisations: A Case of Smes in Malaysia. *International Journal of Managerial Studies and Research*. 3(7), 10-18. Recovered from <https://www.arcjournals.org/pdfs/ijmsr/v3-i7/2.pdf>
- Chu, H. & Ke, Q. (2017). *Research methods: What's in the name?* ScienceDirect: 39(4), 284-294. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740818816302274>
- Dan, L., Nguyen, N., Quang, B. & Chon, L. (2020). Building Organizational Commitment: The Analysis of Indicators. *Academy of Strategic Management Journal*. 19(6), 1-14. Recovered from <https://www.abacademies.org/articles/building-organizational-commitment-the-analysis-of-indicators-9775.html>
- Duche, A. y Rivera, G. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Quarterly electronic nurse review*. 54(1), Recovered from [https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/en\\_1695-6141-eg-18-54-353.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/en_1695-6141-eg-18-54-353.pdf)

- Esquivel, S. (2020). *Clima organizacional y compromiso institucional en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro. Filial Huaraz, 2019*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Huaraz, Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44761>
- Fabián, S. (2019). *Compromiso organizacional en relación al tipo de contrato laboral en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz-EsSalud, 2017*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11356/Fabian\\_ps.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11356/Fabian_ps.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Felstead, A., Gallie., D., Green, F. & Henseke, G. (2019). The determinants of skills use and work pressure: A longitudinal analysis. *Economic and Industrial Democracy*. 40(3), 730–754. Recovered from <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0143831X16656412>
- Gestión (1 de julio del 2016). *¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?* Lima. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/>
- Greco, D. (2019). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors in the Public and Private Sectors. *Sustainability*. 11(6395), 1-20. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/337265488\\_The\\_Relationship\\_between\\_Organizational\\_Commitment\\_and\\_Organizational\\_Citizenship\\_Behaviors\\_in\\_the\\_Public\\_and\\_Private\\_Sectors](https://www.researchgate.net/publication/337265488_The_Relationship_between_Organizational_Commitment_and_Organizational_Citizenship_Behaviors_in_the_Public_and_Private_Sectors)
- Havermans, B., Brouwers, E., Hoek, R., Anema, J., Van der Beek, A. & Boot, C. (2018). Work stress prevention needs of employees and supervisors. *BMC Public Health*. 18(642), 1-11. Recovered from

<https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12889-018-5535-1.pdf>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cuantitativa cualitativa y mixta*. España. Mc Graw Hill.

Im, B., Lee, M. & Se Young, K. (2015). Nurses' Perception of Organizational Commitment, Nursing Work Environment, and Social Support in a General Hospital. *J Korean Acad Nurs Adm.* 21(1), 1-9. Recovered from <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201507037196261.pdf>

Jodas, D., Nesello, F., Eumann, A., Dura'n, A., Lopes, F. & De Andrade, S. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLOS ONE.* 12(10), 1-29. Recovered from <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0185781>

Jong, B., Hyung, Sh. & Hee, K. (2018). The Effects of Interpersonal Relationship Stress on Job Attitude and Turnover Intention: Focused on Hotel Employees in Food and Beverage Department. *Culinary Science & Hospitality Research* 24(3), 133-143. Recovered from <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201813639171862.pdf>

Karacsony, P. (2019). Examining the Relationship Between Workplace Stress and Organizational Commitment. *ResearchGate.* 1(1), 1-6. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/334689166\\_Examining\\_the\\_Relationship\\_Between\\_Workplace\\_Stress\\_and\\_Organizational\\_Commitment](https://www.researchgate.net/publication/334689166_Examining_the_Relationship_Between_Workplace_Stress_and_Organizational_Commitment)

Kniffin, K., Narayanan, J. & Anseel, F. (2020). *COVID-19 and the Workplace: Implications, Issues, and Insights for Future Research and Action*. USA: Harvard Business School.

- Koseoglu, O. & Nihal, M. (2020). Effects of a work-related stress model based mental health promotion program on job stress, stress reactions and coping profiles of women workers: a control groups study. *BMC Public Health*. 20(1658), 1-14. Recovered from <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12889-020-09769-0.pdf>
- Kothari, R. (2018). *Research Methodology: Métodos y Técnicas*. EEUU: New Age International.
- Lizote, S., Verdinelli, M. & Do Nascimento, S. (2017). Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants. *Scielo*. 51(6), 947-967. Recovered from [https://www.scielo.br/pdf/rap/v51n6/en\\_1982-3134-rap-51-06-947.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rap/v51n6/en_1982-3134-rap-51-06-947.pdf)
- Mendoza, S. (31 de agosto del 2018). *Cómo sobrellevar la presión laboral y tener éxito*. Recuperado de <https://www.karlosperu.com/como-sobrellevar-la-presion-laboral-y-tener-exito/>
- Mercurio, Z. (2015). Affective Commitment as a Core Essence of Organizational Commitment: An Integrative Literature Review. *Integrative Literature Review*. 14(4) 389–414. Recovered from <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1534484315603612>
- Montañez, J. (2021). *Capital intelectual, empowerment en el compromiso organizacional en la UGEL Yungay, 2020*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Nguyen, H., Le, Q., Tran, Q. Tran T., Nguyen, T. & Nguyen, T. (2020). The Impact of Organizational Commitment on Employee Motivation: A Study in Vietnamese Enterprises. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* 7(6), 439-447. Recovered from <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202017764018218.pdf>

Olalekan, M., Mohd-Shamsudin, F., & Chong, Y. (2017). Workload, Work Pressure and Interpersonal Deviance in Academia: The Mediating Role of Neutralization. *International Journal of Human Resource Estudios*. 7(4), 1-22. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/319725355\\_Workload\\_Work\\_Pressure\\_and\\_Interpersonal\\_Deviance\\_in\\_Academia\\_The\\_Mediating\\_Role\\_of\\_Neutralization](https://www.researchgate.net/publication/319725355_Workload_Work_Pressure_and_Interpersonal_Deviance_in_Academia_The_Mediating_Role_of_Neutralization)

Presbítero, A., Newman, A., Le, H. Jiang, Z. & Zheng, C. (2018). Organizational commitment in the context of multinational corporations: a critical review and directions for future research. *The International Journal of Human Resource Management*. 30(1), 188-218. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585192.2018.1511614?journalCode=rjih20>

Ramírez, M. (2017). *Compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, región Callao*. (Tesis de posgrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1478/MRAMIREZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruzungunde, V., Murugan, Ch. & Hlatywayo, C. (2018). The Influence Of Job Stress On The Components Of Organisational Commitment Of Health Care Personnel In The Eastern Cape Province South Africa. *International Business & Economics Research Journal*. 15(5), 219-226. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/307613585\\_The\\_Influence\\_Of\\_Job\\_Stress\\_On\\_The\\_Components\\_Of\\_Organisational\\_Commitment\\_Of\\_Health\\_Care\\_Personnel\\_In\\_The\\_Eastern\\_Cape\\_Province\\_South\\_Africa](https://www.researchgate.net/publication/307613585_The_Influence_Of_Job_Stress_On_The_Components_Of_Organisational_Commitment_Of_Health_Care_Personnel_In_The_Eastern_Cape_Province_South_Africa)

- Salgado, R. (2006). *Indicador de presión en el trabajo en ejecutivos mexicanos y estrategias de manejo con enfoque con Desarrollo humano organizacional*. (Tesis de doctorado). Universidad Iberoamericana, México D.F. Recuperado de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014774/014774.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima Editorial Visión Universitaria.
- Sarıışık, M., Boğan, E., Zengin, B., & Dedeoğlu, B. (2019). The Impact of Burnout on Organizational Commitment: A Study of Public Sector Employees in Turkey. *ResearchGate*. 4(2), 105-116. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/335830596\\_The\\_Impact\\_of\\_Burnout\\_on\\_Organizational\\_Commitment\\_A\\_Study\\_of\\_Public\\_Sector\\_Employees\\_in\\_Turkey](https://www.researchgate.net/publication/335830596_The_Impact_of_Burnout_on_Organizational_Commitment_A_Study_of_Public_Sector_Employees_in_Turkey)
- Sattar, A. & Jan. F. (2015). The Study of Organization Commitment and Job Satisfaction among Hospital Nurses. A Survey of District Hospitals of Dera Ismail Khan. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*. 15(1), 1-13. Recovered from [https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume15/3-The-Study-of-Organization-Commitment.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume15/3-The-Study-of-Organization-Commitment.pdf)
- Sinclair, R., Allen, t., Barber, I., Bergman, M., Britt, T., Butler, A., Ford, M., Hammer, L. & Kath, L., Probst, T. & Yuan, Z. (2020). Occupational Health Science in the Time of COVID-19: Now more than Ever Occupational *Health Science*. 1(1), 1-22. Recovered from [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7266131/pdf/41542\\_20\\_20\\_Article\\_64.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7266131/pdf/41542_20_20_Article_64.pdf)
- Sheppard, G. (2016). *Work-Life Balance Programs to Improve Employee Performance*. (Graduate thesis). Walden University, Washington, United States. Recovered from

<https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3161&context=dissertations>

- Spagnoli, P., Haynes, N., Scafuri, L. & Clark, M. (2020). Workload, Workaholism, and Job Performance: Uncovering Their Complex Relationship. *ResearchGate*. 17(18), 1-20. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/344229687\\_Workload\\_Workaholism\\_and\\_Job\\_Performance\\_Uncovering\\_Their\\_Complex\\_Relationship](https://www.researchgate.net/publication/344229687_Workload_Workaholism_and_Job_Performance_Uncovering_Their_Complex_Relationship)
- Taris, T., Kessler, S. & Kelloway, E. (2021). Strategies addressing the limitations of crosssectional designs in occupational health psychology: What they are good for (and what not). *Work & Stress*, 35(1), 1-5. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/02678373.2021.1888561>
- Van Rossenberg, Y., Klein, H., Asplund, K., Bentein, K. & Breitsohl, H. (2018). The future of workplace commitment: key questions and directions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 27(2), 153-167. Recovered from <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1359432X.2018.1443914?needAccess=true>
- Velaochaga, J. y Rake, D. (2018). La cultura organizacional en el Perú. Lima, Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/>
- Zhuwao, S., Setati, T., Rachidi, M. & Ukpere, I. (2015). Occupational stress and organisational commitment of employees at higher educational institution. *Journal of Governance and Regulation*. 4(4), 740-746. Recovered from [https://www.researchgate.net/publication/311238688\\_Occupational\\_stress\\_and\\_organisational\\_commitment\\_of\\_employees\\_at\\_higher\\_educational\\_institution](https://www.researchgate.net/publication/311238688_Occupational_stress_and_organisational_commitment_of_employees_at_higher_educational_institution)

## ANEXOS

### ANEXO 01

UCV  
ESCUELA DE POSGRADO

#### Matriz de operacionalización de las variables

**Título:** Compromiso Organizacional y Presión Laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021

**Autor:** Mejía Zapata, Karina Michele

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Existe relación entre el compromiso organizacional y	<b>General:</b> Determinar la relación entre el compromiso organizacional y presión	<b>Hi:</b> Existe relación entre el compromiso	Compromiso organizacional	Al-Haroon & Al-Qahtani (2021) plantean que es el impulso de un individuo cargado de identificación así como de	Distribución de puntuaciones como medida de la percepción de la variable Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Motivación para el compromiso	1	Ordinal
							Sentimiento de identificación	2	
							Aspiración a la permanencia	3	

presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021?	laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.  <b>Específicos:</b> Conocer el nivel del compromiso organizacional en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.	organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.  <b>Ho:</b> No existe entre el compromiso		participación respecto a una organización, con sus objetivos y valores organizacionales mediante una dosis de lealtad que genera el deseo de permanecer con ella (p. 520).	obtiene mediante encuestas.		involucramiento con la identidad institucional	4, 5		
							Involucramiento con las funciones asignadas	6, 7		
							Compromiso continuo	Satisfacción por la remuneración recibida		8
								Aseguramiento laboral		9
								Conveniencia de la permanencia		10
								Posibilidades de mejora		11, 12
								Consentimiento de las funciones asignadas		13

<p>Conocer la percepción de la presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre las dimensiones del compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la</p>	<p>organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021</p>				Compromiso normativo	Compromiso para cumplir instrucciones	14, 15	Ordinal		
							Deber de lealtad		16	
									Reconocimiento del papel de la organización en la sociedad	17
		Presión laboral	Para Felstead (2019) es una cuestión de carga negativa de mucha importancia dada la posibilidad de afectar la calidad intrínseca en el trabajo, se asocia a menudo con la tensión que se experimenta y podría acarrear daños efectos en la salud y	Distribución de puntuaciones como medida de la percepción de la variable Presión laboral que se obtiene mediante encuestas.	Condiciones de la presión laboral intrínsecos	Sobrecarga laboral	1			
							Condiciones físicas		2	
							Ambigüedad en la tarea		3, 4	
							Disponibilidad de recursos		5, 6	
							Conflicto de roles		7	
							Falta o exceso de responsabilidad		8, 9	

	Municipalidad Provincial del Santa, 2021			por ende en el bienestar (p. 731).			Jornada extenuante	10	
							Escaso tiempo	11	
						Condiciones de la presión laboral vinculados a las relaciones personales	Aislamiento	12	
							Abuso de poder	13	
							Coacción	14	
						Condiciones de la presión laboral vinculados al ejercicio de la profesión	Prejuicio	15	
							Insuficiencia profesional	16	
							Frustración con la profesión elegida,	17	
							Despersonalización (desrealización)	18	
						Condiciones de la presión	Inseguridad laboral	19	

						laboral que se relacionan con la estructura y el clima organizacional	Carencia de autonomía	20	
							Insuficiente salario	21	
							Inestabilidad laboral	22	
							Escasas oportunidades de ascenso	23	

## ANEXO 02

Escuela de Posgrado UCV

### Questionario sobre el compromiso organizacional

Estimados servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, en esta oportunidad se te presenta el saludo y los mejores parabienes, se solicita tu colaboración respondiendo los ítems que sigues, debes elegir una sola alternativa, debes guiarte de la leyenda que acompaña.

#### 1.-Consentimiento informado

1.-El objetivo de esta información es ayudarlo a tomarla decisión de participaren nuestra investigación relacionada con el compromiso organizacional y la Presión Laboral en la Municipalidad Provincial del Santa del Santa.

La información que nos brinde será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañada de su nombre o de algún dato que lo identifique.

Inicialmente deberá contestar una breve encuesta respecto de características del compromiso organizacional y presión laboral.

Su participación es totalmente voluntaria y puede darla por terminada en cualquier momento. Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después participación.

La información que nos pueda brindar será de gran ayuda.

1.- Acepto participar de esta investigación.

Si ( ) No ( )

Leyenda a considerar:

Nada	Casi nada	A veces	Casi mucho	Mucho
N	CN	AV	CM	M

N°	Interrogantes	Alternativas				
		N	CN	I	CM	M
D1 Compromiso afectivo						
1	¿Se siente muy motivado para trabajar con todo el compromiso posible?					
2	¿En verdad siente mucha identificación con la institución en que trabaja?					
3	¿Asegura que le interesa permanecer en esta institución en la que trabaja?					
4	¿Se involucramiento con todas las actividades institucionales?					

5	¿Procura conocer cada día más de la entidad y/o el área en que trabaja?					
6	¿Se involucra a fondo con las funciones que le asignan?					
7	¿Tiene a involucrarse con los problemas de su institución para aportar?					
<b>D2 Compromiso continuo</b>						
8	¿Está realmente satisfecho con la remuneración que recibe por trabajar?					
9	¿Puede sentir conformidad con el aseguramiento laboral que le brinda la institución en que trabaja?					
10	¿Le conviene su actual permanencia en su centro laboral?					
11	¿Tiene confianza en conseguir algún ascenso a futuro? Posibilidades de mejora					
12	¿Tiene confianza en conseguir posibilidades de mejora económica en donde trabaja?					
13	¿Considera razonables todas las funciones que se le asignan para trabajar?					
<b>D3 Compromiso normativo</b>						
14	¿Siente el total compromiso para cumplir las instrucciones de sus superiores?					
15	¿Da su mejor esfuerzo por cumplir las instrucciones de sus superiores?					
16	¿Todo su deber de lealtad está comprometido con su institución en que labora?					
17	¿La reconoce un importante papel de su centro de labores a la sociedad?					
TOTAL						

**¡Se agradece mucho su valiosa colaboración!**

## FICHA TÉCNICA

### I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
- 1.2. Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre el compromiso organizacional
- 1.3. Autor original:** Karina Michele Mejía Zapata
- 1.4. Forma de aplicación:** Personal.
- 1.5. Medición:** Variable Compromiso organizacional
- 1.6. Administración:** Trabajadores de la MPDS
- 1.7. Tiempo de aplicación:** 15 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Conocer el nivel del compromiso organizacional en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento requirió de una revisión y aprobación mediante juicio de expertos. Se requirió de una selección rigurosa de expertos en el ámbito de la investigación además del tema que se abordó. Se proporcionó un file a cada experto para su evaluación, además del cuadro de operacionalización por la respectiva variable además del instrumento así como una ficha de opinión; no hubo necesidad de mejoras en los instrumentos tras las opiniones y sugerencias de cada experto.

Fue necesaria la aplicación de una prueba piloto con el fin de garantizar la confiabilidad del instrumento, los resultados se sometieron a la prueba Alfa de Cronbach, fue así como se calculó la confiabilidad del instrumento, a continuación la tabla de valoración permite interpretar que hay una alta confiabilidad lo cual es suficiente para determinar que el instrumento cuenta con la necesaria fiabilidad para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de preguntas
0.917	17

#### **IV. DIRIGIDO A:**

112 trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento creado mantiene 17 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: Nada (1), casi nada (2), a veces (3), casi mucho (4) y mucho (5), estas se encuentran expuestas y ordenadas en base a las dimensiones presentadas tras operacionalizar la variable identidad corporativa.

Mediante una evaluación de los resultados por dimensiones y por la totalidad de ítems pertenecientes a la variable, puede esbozarse una referenciada valoración. De la estimación según los resultados, la organización o agrupación de los ítems es como sigue:

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Compromiso afectivo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
Compromiso continuo	8, 9, 10, 11, 12
Compromiso normativo	13, 14, 15, 16, 17

### **PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE**

<b>Niveles</b>	<b>A nivel de variable</b>	<b>A nivel de las dimensiones</b>		
		<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>
Inadecuada	17 - 39	7 - 15	5 - 11	5 - 11
Regular	40 - 62	16 - 24	12 - 18	12 - 18
Adecuada	63 - 85	25 - 35	19 - 25	19 - 25

## Cuestionario sobre la presión laboral

Estimados servidores públicos de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, en esta oportunidad se te presenta el saludo y los mejores parabienes, se solicita tu colaboración respondiendo los ítems que sigues, debes elegir una sola alternativa, debes guiarte de la leyenda que acompaña.

Nada	Casi nada	A veces	Casi mucho	Mucho
N	CN	AV	CM	M

N°	Interrogantes	Alternativas				
		N	CN	I	CM	M
<b>D1 Condiciones de la presión laboral intrínsecos</b>						
1	¿Puede asumir la sobrecarga laboral que se le ha asignado en su trabajo con toda tranquilidad?					
2	¿Se siente satisfecho con sus condiciones físicas para asumir su jornada laboral?					
3	¿Es consciente de lidiar en su trabajo con contraordenes en ocasiones?					
4	¿A menudo sortea bien sus quehaceres con puntos de vista diferentes en su centro laboral?					
5	¿Puede terminar sus labores aunque en ocasiones no cuente con todos los recursos solicitados?					
6	¿Su trabajo implica que se esfuerce en resolver situaciones que					
7	¿Ha podido trabajar tranquilo pese a los conflictos de sus superiores?					
8	¿Ha salido adelante trabajando aun cuando no le debieron asignar mayor responsabilidad?					
9	¿Ha salido adelante trabajando aun cuando ha sentido un exceso de responsabilidad?					
10	¿Cumple con su trabajo aunque a veces la jornada se torna extenuante?					
11	¿Se ha visto incómodo al cumplir con su trabajo aunque a veces siente que es escaso el tiempo disponible?					
<b>D2 Condiciones de la presión laboral vinculados a las relaciones personales</b>						
12	¿Puede terminar con las tareas asignadas aunque en ocasiones lo han aislado?					
13	¿Ha podido cumplir con su trabajo pese al abuso de poder sobre su persona?					
14	¿Sus actividades laborales las ha cumplido aunque lo hayan obligado a realizar acciones diferentes a lo rutinario?					
15	¿Le afecta trabajar aun si lo califican de antemano?					
<b>D3 Condiciones de la presión laboral vinculados al ejercicio de la profesión</b>						
16	¿No se ha sentido afectado si su capacidad técnica o profesional era insuficiente?					
17	¿Ud., no trabaja frustrado con la profesión que eligió?					
18	¿Jamás ha sentido que por la presión de su trabajo haya dejado de realizarse realmente?					

D4 Condiciones de la presión laboral que se relacionan con la estructura y el clima organizacional					
19	¿Dispone de su mejor ánimo para trabajar ante toda inseguridad laboral?				
20	¿Su capacidad de trabajar no se afecta pese a la carencia de autonomía?				
21	¿Cada jornada de trabajo si disminuir su motivación si fuese insuficiente el salario?				
22	¿No se siente presionado a trabajar cuando hay inestabilidad laboral de por medio?				
23	¿Mantiene su ánimo en el trabajo aun cuando sabe que hay escasas oportunidades de ascenso?				
N°	Interrogantes	Alternativas			

**¡Se agradece mucho su valiosa colaboración!**

## FICHA TÉCNICA

### I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
- 1.2. Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre presión laboral
- 1.3. Autor original:** Karina Michele Mejía Zapata
- 1.4. Forma de aplicación:** Personal.
- 1.5. Medición:** Variable Presión laboral
- 1.6. Administración:** Trabajadores de la MPDS
- 1.7. Tiempo de aplicación:** 15 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Conocer el nivel de la presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento requirió de una revisión y aprobación mediante juicio de expertos. Se requirió de una selección rigurosa de expertos en el ámbito de la investigación además del tema que se abordó. Se proporcionó un file a cada experto para su evaluación, además del cuadro de operacionalización por la respectiva variable además del instrumento así como una ficha de opinión; no hubo necesidad de mejoras en los instrumentos tras las opiniones y sugerencias de cada experto.

Fue necesaria la aplicación de una prueba piloto con el fin de garantizar la confiabilidad del instrumento, los resultados se sometieron a la prueba Alfa de Cronbach, fue así como se calculó la confiabilidad del instrumento, a continuación la tabla de valoración permite interpretar que hay una alta confiabilidad lo cual es suficiente para determinar que el instrumento cuenta con la necesaria fiabilidad para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de preguntas
0.899	23

#### **IV. DIRIGIDO A:**

112 trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa

#### **V. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

#### **VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento creado mantiene 17 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: Nada (1), casi nada (2), a veces (3), casi mucho (4) y mucho (5), estas se encuentran expuestas y ordenadas en base a las dimensiones presentadas tras operacionalizar la variable identidad corporativa.

Mediante una evaluación de los resultados por dimensiones y por la totalidad de ítems pertenecientes a la variable, puede esbozarse una referenciada valoración. De la estimación según los resultados, la organización o agrupación de los ítems es como sigue:

#### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Condiciones de la presión laboral	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
Condiciones de la presión laboral vinculados a las relaciones personales	12, 13, 14, 15
Condiciones de la presión laboral vinculadas al ejercicio de la profesión	16, 17, 18
Condiciones de la presión laboral que se relacionan con la estructura y el clima	19, 20, 21, 22, 23

### **PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE**

<b>Niveles</b>	<b>A nivel de variabl</b>	<b>A nivel de las dimensiones</b>			
		<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>
Baja	23 - 53	11 - 25	4 - 9	3 - 6	5 - 11
Regular	54 - 84	26 - 40	10 - 15	7 - 10	12 - 18
Alta	85 - 115	41 - 55	16 - 20	11 - 15	19 - 25

**ANEXO 03**

Escuela de Posgrado UCV

**ANEXO 04**

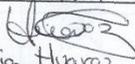
Escuela de Posgrado UCV

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TITULO:** Compromiso Organizacional y Presión Laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Nada (1)	Casi nada (2)	A veces (3)	Casi mucho (4)	Mucho (5)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Motivación para el compromiso	1, ¿Se siente muy motivado para trabajar con todo el compromiso posible?						X		X		X				
		Sentimiento de identificación	2, ¿En verdad siente mucha identificación con la institución en que trabaja?						X		X		X				
		Aspiración a la permanencia	3, ¿Asegura que le interesa permanecer en esta institución en la que trabaja?						X		X		X				
		involucramiento con la identidad institucional	4, ¿Se involucramiento con todas las actividades institucionales?						X		X		X				
			5, ¿Procura conocer cada día más de la entidad y/o el área en que trabaja?						X		X		X				
			6, ¿Se involucra a fondo con las funciones que le asignan?						X		X		X				
		Motivación para el compromiso	7, ¿Tiene a involucrarse con los problemas de su institución para aportar?						X		X		X				
		Satisfacción por la	8, ¿Está realmente satisfecho con la						X		X		X				

Compromiso continuo	remuneración recibida	remuneración que recibe por trabajar?						X	X	X	X		
	Aseguramiento laboral	9, ¿Puede sentir conformidad con el aseguramiento laboral que le brinda la institución en que trabaja?						X	X	X	X		
	Conveniencia de la permanencia	10, ¿Le conviene su actual permanencia en su centro laboral?						X	X	X	X		
	Posibilidades de mejora	11, ¿Tiene confianza en conseguir algún ascenso a futuro? Posibilidades de mejora						X	X	X	X		
	Satisfacción por la remuneración recibida	12, ¿Tiene confianza en conseguir posibilidades de mejora económica en donde trabaja?						X	X	X	X		
Compromiso normativo	Consentimiento de las funciones asignadas	13, ¿Considera razonables todas las funciones que se le asignan para trabajar?						X	X	X	X		
	Compromiso para cumplir instrucciones Deber de lealtad	14, ¿Siente el total compromiso para cumplir las instrucciones de sus superiores?						X	X	X	X		
	Reconocimiento del papel de la organización en la sociedad	15, ¿Da su mejor esfuerzo por cumplir las instrucciones de sus superiores?						X	X	X	X		
	Consentimiento de las funciones asignadas	16, ¿Todo su deber de lealtad está comprometido con su institución en que labora?						X	X	X	X		
		17, ¿La reconoce un importante papel de su centro de labores a la sociedad?						X	X	X	X		

Firma   
 Nombres y apellidos  
 DNI N° ...91153289

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Cuestionario sobre el compromiso organizacional

OBJETIVO

: Conocer el nivel del compromiso organizacional en la Gerencia de Administración Tributaria de la

Municipalidad Provincial del Santa, 2021

DIRIGIDO A

: Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

: Ivonne Amelia Huaraz Yendo  
Maestra en Gestión Pública

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

:  
  
Firma

Ivonne Amelia Huaraz Yendo

DNI N° 41153789

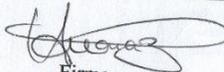
### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO:** Compromiso Organizacional y Presión Laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa,

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nada (1)	Casi nada (2)	A veces (3)	Casi mucho (4)	Mucho (5)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Presión Laboral	Factores de la presión laboral intrínsecos	Sobrecarga laboral	1, ¿Puede asumir la sobrecarga laboral que se le ha asignado en su trabajo con toda tranquilidad?						X		X		X		X		
		Condiciones físicas	2, ¿Se siente en óptimas condiciones físicas para asumir su jornada laboral?						X		X		X		X		
		Ambigüedad en la tarea Disponibilidad de recursos	3, ¿Es consciente que debe lidiar en su trabajo con contraordenes en ocasiones?						X		X		X		X		
			4, ¿A menudo sorteas bien sus quehaceres con puntos de vista diferentes en su centro laboral?						X		X		X		X		
		Conflicto de roles Sobrecarga laboral	5, ¿Puede terminar sus labores, aunque en ocasiones no cuente con todos los recursos solicitados?						X		X		X		X		
			6, ¿Su trabajo implica que se esfuerce en resolver situaciones que						X		X		X		X		
		Condiciones físicas	7, ¿Ha podido trabajar tranquilo pese a los conflictos de sus superiores?						X		X		X		X		
		Falta o exceso de	8, ¿Ha salido adelante trabajando aun cuando le						X		X		X		X		

	responsabilidad Jornada extenuante	debieron asignar mayor responsabilidad?							X	X	X	X		
		9. ¿Ha salido adelante trabajando aun cuando ha sentido un exceso de responsabilidad?							X	X	X	X		
	Escaso tiempo	10. ¿Cumple con su trabajo, aunque a veces la jornada se torna extenuante?							X	X	X	X		
	Falta o exceso de responsabilidad	11. ¿No se ha visto incómodo al cumplir con su trabajo, aunque a veces siente que es escaso el tiempo disponible?							X	X	X	X		
Factores de la presión laboral vinculados a las relaciones personales	Aislamiento	12. ¿Puede terminar con las tareas asignadas, aunque en ocasiones lo han aislado?							X	X	X	X		
	Abuso de poder	13. ¿Ha podido cumplir con su trabajo pese al abuso de poder sobre su persona?							X	X	X	X		
	Coacción	14. ¿Sus actividades laborales las ha cumplido, aunque lo hayan obligado a realizar acciones diferentes a lo rutinario?							X	X	X	X		
	Prejuicio	15. ¿No le afecta trabajar aun si lo califican de antemano?							X	X	X	X		
Factores de la presión laboral vinculados al ejercicio de la profesión	Insuficiencia profesional	16. ¿No se ha sentido afectado si su capacidad técnica o profesional era insuficiente?							X	X	X	X		
	Frustración con la profesión elegida,	17. ¿Ud., no trabaja frustrado con la profesión que eligió?							X	X	X	X		
	Despersonalización (desrealización)	18. ¿Jamás ha sentido que por la presión de su trabajo haya dejado de realizarse realmente?							X	X	X	X		
Factores de la presión laboral que se relacionan con la estructura y	Inseguridad laboral	19. ¿Dispone de su mejor ánimo para trabajar ante toda inseguridad laboral?							X	X	X	X		
	Carencia de autonomía	20. ¿Su capacidad de trabajar no se afecta pese a la carencia de autonomía?							X	X	X	X		

el clima organizacional	Insuficiente salario	21. ¿Cada jornada de trabajo si disminuir su motivación si fuese insuficiente el salario?							X	X	X	X		
	Inestabilidad laboral	22. ¿No se siente presionado a trabajar cuando hay inestabilidad laboral de por medio?							X	X	X	X		
	Escasas oportunidades de ascenso	23. ¿Mantiene su ánimo en el trabajo aun cuando sabe que hay escasas oportunidades de ascenso?							X	X	X	X		

  
 Firma  
 Ivonne Amelia Huaraz Yendo  
 Nombres y apellidos  
 DNI N° ....4.1.53289

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Cuestionario sobre la presión laboral

OBJETIVO  
Municipalidad Provincial del Santa, 2021.

: Conocer la percepción de la presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la

DIRIGIDO A

: Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

: Ivonne Amelia Huaraz Yendo  
Maestra en Gestión Pública

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

  
Firma

Ivonne Amelia Huaraz Yendo

DNI N° 41153789

**ANEXO 04**  
Escuela de Posgrado UCV

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TÍTULO:** Compromiso Organizacional y Presión Laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nada (1)	Casi nada (2)	A veces (3)	Casi mucho (4)	Mucho (5)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Motivación para el compromiso	1, ¿Se siente muy motivado para trabajar con todo el compromiso posible?						X		X		X		X		
		Sentimiento de identificación	2, ¿En verdad siente mucha identificación con la institución en que trabaja?						X		X		X		X		
		Aspiración a la permanencia	3, ¿Asegura que le interesa permanecer en esta institución en la que trabaja?						X		X		X		X		
		involucramiento con la identidad institucional	4, ¿Se involucramiento con todas las actividades institucionales?						X		X		X		X		
			5, ¿Procura conocer cada día más de la entidad y/o el área en que trabaja?						X		X		X		X		
		Motivación para el compromiso	6, ¿Se involucra a fondo con las funciones que le asignan?						X		X		X		X		
		7, ¿Tiene a involucrarse con los problemas de su institución para aportar?						X		X		X		X			
		Satisfacción por la	8, ¿Está realmente satisfecho con la						X		X		X		X		

Compromiso continuo	remuneración recibida	remuneración que recibe por trabajar?						X	X	X	X		
	Aseguramiento laboral	9, ¿Puede sentir conformidad con el aseguramiento laboral que le brinda la institución en que trabaja?						X	X	X	X		
	Conveniencia de la permanencia	10, ¿Le conviene su actual permanencia en su centro laboral?						X	X	X	X		
	Posibilidades de mejora	11, ¿Tiene confianza en conseguir algún ascenso a futuro? Posibilidades de mejora						X	X	X	X		
	Satisfacción por la remuneración recibida	12, ¿Tiene confianza en conseguir posibilidades de mejora económica en donde trabaja?						X	X	X	X		
Compromiso normativo	Consentimiento de las funciones asignadas	13, ¿Considera razonables todas las funciones que se le asignan para trabajar?						X	X	X	X		
	Compromiso para cumplir instrucciones Deber de lealtad	14, ¿Siente el total compromiso para cumplir las instrucciones de sus superiores?						X	X	X	X		
		15, ¿Da su mejor esfuerzo por cumplir las instrucciones de sus superiores?						X	X	X	X		
	Reconocimiento del papel de la organización en la sociedad	16, ¿Todo su deber de lealtad está comprometido con su institución en que labora?						X	X	X	X		
Consentimiento de las funciones asignadas	17, ¿La reconoce un importante papel de su centro de labores a la sociedad?						X	X	X	X			

  
 Firma  
 Nombres y apellidos  
 DNI N° 7098512

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario sobre el compromiso organizacional  
OBJETIVO : Conocer el nivel del compromiso organizacional en la Gerencia de Administración Tributaria de la  
Municipalidad Provincial del Santa, 2021  
DIRIGIDO A : Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa.  
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Lucina y Barbarán Alvarez.  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública

  
Firma

Lucina y Barbarán Alvarez.

DNI N° 70918513.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO:** Compromiso Organizacional y Presión Laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa,

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nada (1)	Casi nada (2)	A veces (3)	Casi mucho (4)	Mucho (5)	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Presión Laboral	Factores de la presión laboral intrínsecos	Sobrecarga laboral	1, ¿Puede asumir la sobrecarga laboral que se le ha asignado en su trabajo con toda tranquilidad?						X		X		X		X		
		Condiciones físicas	2, ¿Se siente en óptimas condiciones físicas para asumir su jornada laboral?						X		X		X		X		
		Ambigüedad en la tarea Disponibilidad de recursos	3, ¿Es consciente que debe lidiar en su trabajo con contraordenes en ocasiones?						X		X		X		X		
			4, ¿A menudo sortea bien sus quehaceres con puntos de vista diferentes en su centro laboral?						X		X		X		X		
		Conflicto de roles Sobrecarga laboral	5, ¿Puede terminar sus labores, aunque en ocasiones no cuente con todos los recursos solicitados?						X		X		X		X		
			6, ¿Su trabajo implica que se esfuerce en resolver situaciones que						X		X		X		X		
		Condiciones físicas	7, ¿Ha podido trabajar tranquilo pese a los conflictos de sus superiores?						X		X		X		X		
		Falta o exceso de	8, ¿Ha salido adelante trabajando aun cuando le						X		X		X		X		

	responsabilidad ad Jornada extenuante	debieron asignar mayor responsabilidad? 9, ¿Ha salido adelante trabajando aun cuando ha sentido un exceso de responsabilidad?							X	X	X	X	
	Escaso tiempo	10, ¿Cumple con su trabajo, aunque a veces la jornada se torna extenuante?							X	X	X	X	
	Falta o exceso de responsabilidad	11, ¿No se ha visto incómodo al cumplir con su trabajo, aunque a veces siente que es escaso el tiempo disponible?							X	X	X	X	
Factores de la presión laboral vinculados a las relaciones personales	Aislamiento	12, ¿Puede terminar con las tareas asignadas, aunque en ocasiones lo han aislado?							X	X	X	X	
	Abuso de poder	13, ¿Ha podido cumplir con su trabajo pese al abuso de poder sobre su persona?							X	X	X	X	
	Coacción	14, ¿Sus actividades laborales las ha cumplido, aunque lo hayan obligado a realizar acciones diferentes a lo rutinario?							X	X	X	X	
	Prejuicio	15, ¿No le afecta trabajar aun si lo califican de antemano?							X	X	X	X	
Factores de la presión laboral vinculados al ejercicio de la profesión	Insuficiencia profesional	16, ¿No se ha sentido afectado si su capacidad técnica o profesional era insuficiente?							X	X	X	X	
	Frustración con la profesión elegida,	17, ¿Ud., no trabaja frustrado con la profesión que eligió?							X	X	X	X	
	Despersonalización (desrealización)	18, ¿Jamás ha sentido que por la presión de su trabajo haya dejado de realizarse realmente?							X	X	X	X	
Factores de la presión laboral que se relacionan con la estructura y	Inseguridad laboral	19, ¿Dispone de su mejor ánimo para trabajar ante toda inseguridad laboral?							X	X	X	X	
	Carencia de autonomía	20, ¿Su capacidad de trabajar no se afecta pese a la carencia de autonomía?							X	X	X	X	

el clima organizacional	Insuficiente salario	21, ¿Cada jornada de trabajo si disminuir su motivación si fuese insuficiente el salario?						X	X	X	X		
	Inestabilidad laboral	22, ¿No se siente presionado a trabajar cuando hay inestabilidad laboral de por medio?						X	X	X	X		
	Escasas oportunidades de ascenso	23, ¿Mantiene su ánimo en el trabajo aun cuando sabe que hay escasas oportunidades de ascenso?						X	X	X	X		

  
 Firma  
 Leon P. Barajas Alvarado  
 Nombres y apellidos  
 DNI N° 70718512...

### Análisis de confiabilidad de los instrumentos

#### Compromiso organizacional

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	50
2	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	61
3	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	5	4	5	4	68
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	53
5	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	44
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	45
7	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	59
8	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	39
9	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	33
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	55
11	4	3	2	4	1	4	5	5	4	2	4	4	4	4	2	4	1	57
12	3	3	4	4	1	4	2	2	2	4	1	2	3	2	4	4	1	46
13	5	3	2	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	70
14	1	3	2	5	1	2	5	2	1	2	5	2	1	1	2	5	1	41
15	1	3	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	26
Var	1.31429	0	0.952	1.524	1.55	1.286	1.6	1.41	1.31	1.21	2.1	1.924	1.31	1.31	0.95	1.52	1.55	153.742857

Suma de var /ítem	22.8
k	17
Alpha	0.917

FORMULA

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

### Presión Laboral

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	Total
1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	61
2	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	83
3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	95
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
5	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	60
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	60
7	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	82
8	3	1	1	3	1	5	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	5	3	3	3	1	3	57
9	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	43
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	75
11	3	5	4	4	3	4	1	3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	76
12	2	3	5	3	5	5	1	2	4	4	3	3	1	3	3	3	1	1	2	2	3	1	1	61
13	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	2	2	4	4	2	4	5	77
14	5	2	3	5	5	3	3	1	1	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	78
15	3	5	3	3	3	3	2	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	80
Var	0.78	1.52	0.83	0.95	1.1	0.97	1.2	1.4	1.2	1.1	0.	1.35	0.8	1.0	0.8	1.0	0.9	1.2	0.7		0.6	1.1	1.5	176.257
	1	4	8	2	2	1	7	3	1	7	9	2	4	3	4	7	5	9	8	1	4	4	7	1

Suma de var /item	24.7
k	23
Alpha	0.899

FORMULA

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

## Anexo 05: Cálculo del tamaño de muestra

Una población para Salazar y Del Castillo. (2018) constituye una suma de unidades de análisis con fines de estudio sobre un tema concreto (p. 13). La presente investigación consideró como población a los 112 trabajadores en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa al 2021, su distribución fue:

Área	Cantidad
Gerencia oficina	3
Asesoría tributaria	3
Subgerencia Cobranzas	46
Subgerencia Registro	28
Subgerencia Coactivo	32
Total	112

Fuente: Gerencia de Administración Tributaria de la MPDS

Toda la población se consideró como muestra de estudio simultáneamente por tratarse de una cifra accesible.



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA  
CHIMBOTE**

Chimbote, 21 de mayo de 2021.

**OFICIO N°064-2021-GRH-MPS**

Señor

**Mg. JORGE VARGAS LLUMPO**  
Coordinador de Investigación  
Escuela de Posgrado  
Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

ASUNTO : Respuesta solicitud de facilidades para  
alumno.  
REF : Exp. Adm N°12784-2021  
Memo N°1927-2021-GM-MPS

Me dirijo a usted, expresando mi cordial saludo y en mérito al documento de la referencia, en el que solicita facilidades para el alumno **KARINA MICHELE MEJIA ZAPATA**, estudiante del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA**, a fin de que pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos, para lograr desarrollar su Informe de Tesis; al respecto hacemos de su conocimiento que se autoriza que el alumno en mención, pueda ingresar a nuestras instalaciones.

Sin embargo, su despacho deberá señalar los días que necesitará el alumno ingresar a nuestras instalaciones, para recopilar los datos que necesite teniendo en cuenta la seguridad de la información a proporcionar.

A la espera de su información, nos despedimos reiterando las muestras de nuestra consideración.

Atentamente,

L.S.  
A.A.  
307/M/gw

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA  
GENERAL DE INVESTIGACIONES  
Abog. Mariela Sonia Paredes Mejía  
CHIMBOTE  
CHIMBOTE