



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional de los
Servidores Públicos de la Municipalidad de San Isidro, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vergaray Giudiche, Daguiana Rossy (ORCID: 0000-0002-6592-5501)

ASESORA:

Mg. Graus Cortez, Lupe (ORCID: 0000-0002-1511-5244)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dios tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites y me das fuerzas para todos mis logros que son el resultado de tu ayuda.

Este trabajo de tesis es una gran bendición en todo sentido, y te lo dedico a ti padre mío, y no cesan mis ganas de decir que gracias a ti que esta meta está cumplida.

También quiero dedicar esta tesis a mi Sr. Padre Hugo Rolando Vergaray Castillo que está en el cielo, porque sé que si estuviera en vida estaría muy orgulloso de mi por una de mis metas cumplidas.

Agradecimiento

Agradezco a todas las personas que siguieron mi sueño día a día para conseguir y lograr este objetivo, a mi familia, mi pareja, mis amigos, mis profesores y colegas que constantemente estuvimos en la lucha de ser mejores. Y agradezco infinitamente a Dios por darme las fuerzas y la oportunidad de vivir esta hermosa experiencia.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
2.1 Trabajos previos	4
2.1.1 Internacionales	4
2.1.2 Nacionales	5
2.3. Teorías Relacionadas al tema	8
2.3.1. Gestión administrativa	8
2.3.2. Compromiso organizacional	10
2.4. Formulación del Problema	14
2.4.1. Problema general	14
2.4.2. Problema específico	14
2.5. Justificación del estudio	15
2.5.1. Justificación práctica	15
2.5.2. Justificación metodológica	15
2.5.3. Justificación pedagógica	16
2.6.1. Hipótesis general	16
2.6.2. Hipótesis específica	16
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación	17
3.2. Categoría, Subcategoría y matriz de categorización	17
3.3. Escenario de estudio	18
3.4. Participantes	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6. Procedimientos	19
3.7. Rigor científico	19
3.8. Método de análisis de información	20
3.9. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22

V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	45

Índice de Figuras

Figura 1 Representación gráfica de la dimensión Planificación.....	22
Figura 2 Representación gráfica de la dimensión Organización	23
Figura 3 Representación gráfica de la dimensión Dirección.....	24
Figura 4 Representación gráfica de la dimensión Control	25
Figura 5 Representación gráfica de la dimensión Compromiso Afectivo	26
Figura 6 Representación gráfica de la dimensión Compromiso de Continuidad.....	27
Figura 7 Representación gráfica de la dimensión Control Normativo.....	28

RESUMEN

La presente investigación titulada:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO” busca determinar el nivel en virtud a la Gestión administrativa y compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Isidro. El método utilizado es el no experimental del tipo descriptivo correlacional se verá la relación que existe entre las dos variables y es de corte transversal. Se recogió información en un periodo determinado, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario conformado por 30 preguntas en la escala de Likert que proporcionaron diferentes puntos de vista acerca de la gestión administrativa y su compromiso organizacional, dichos resultados fueron llevados a gráficos estadísticos, los mismos que fueron procesados utilizando el programa SPSS versión 23 y se realizaron las respectivas interpretaciones. Nuestra investigación concluye que, si existe una relación de la Gestión Administrativa con el Compromiso Organizacional por parte de los trabajadores, nuestro trabajo realiza recomendaciones para poder ser implementadas lo que mejorara la Gestión administrativa frente al compromiso organizacional del personal de la Entidad, Así como la calidad de los servicios a los ciudadanos.

Palabras clave: Gestión administrativa y normativa, compromiso organizacional, calidad de servicio al ciudadano.

ABSTRACT

This research entitled:

“ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE PUBLIC SERVANTS OF THE MUNICIPALITY OF SAN

ISIDRO” seeks to determine the level under the administrative management and organizational commitment of the workers of the District Municipality of San Isidro. The method used is the non-experimental one of the correlational descriptive type, the relationship that exists between the two variables will be seen and it is cross-sectional. Information was collected in a given period, the survey technique was used with its instrument, the questionnaire made up of 30 questions on the Likert scale that provided different points of view about administrative management and its organizational commitment, these results were taken to statistical graphs, the same ones that were processed using the SPSS version 23 program and the respective interpretations were made. Our research concludes that, if there is a relationship between the Administrative Management and the Organizational Commitment on the part of the workers, our work makes recommendations to be able to be implemented, which will improve the Administrative Management against the organizational commitment of the Entity's personnel, as well as the quality of services to citizens.

Keywords: Administrative and regulatory management, organizational commitment, quality of service to citizens.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Actualmente, se puede visualizar de manera plena cómo las empresas que son públicas y privadas responden a la crisis de salud presente; Robinson y Wehde (2020) señalan que, en lo que concierne al área de la administración pública, se puede observar la resiliencia y la respuesta a crisis actuales y futuras. De acuerdo con lo señalado por el Banco Interamericano (BID) el Covid-19 desafía no sólo a los sectores de la salud en distintos países del mundo, sino también a sus sistemas de administración pública (Díaz, Deza, Moreno, 2020). La realización de las acciones que son indispensables de tal forma que estos permiten tener certeza del cumplimiento de las diferentes metas y los diferentes objetivos institucionales requiere capacidades que el personal posea para el adiestramiento y trabajo de sus funciones con motivaciones intrínsecas y extrínsecas.

Además, Cepal (2020) menciona que las medidas de prevención como es el aislamiento significan más tareas y responsabilidades para las administraciones locales: distribuir ayuda para la economía local, hacer cumplir las nuevas reglas y restricciones por parte de ciudadanos y empresas y, por último, pero no menos importante, Cedamano (2020) manifiesta que se requiere reorganizar las rutinas y procedimientos internos a medida que los servicios se vuelven digitales. Por lo tanto, la capacidad de las administraciones locales para hacer frente a Covid-19 requiere de un compromiso inherente para hacer frente a la problemática presentada.

En este sentido, al a par que el mundo hace frente a la pandemia, (El país, 2020) la productividad en la empresa puede disminuir debido al miedo y la ansiedad de los trabajadores en varias organizaciones. El cumplimiento de los compromisos organizacionales por parte de los empleados promueve el desempeño y el compromiso de la organización y aumenta la satisfacción del usuario.

De esta manera como nos señalan Alves, Paco y Roberto, (2015) Los entornos inciertos y cambiantes caracterizan el contexto que tienen las organizaciones para desarrollar su actividad en la actualidad. Para hacer frente a estas dificultades, uno de los aspectos clave para obtener una ventaja competitiva es conseguir que los empleados se comprometan,

que se identifiquen con la organización y acepten sus valores y objetivos como reflejo de sus propios intereses.

Los miembros del personal de una organización resultan fundamentales para su éxito, especialmente donde su satisfacción impacta en los niveles de satisfacción del cliente, es necesario que las organizaciones perciban a sus empleados como sus primeros clientes. En las instituciones gubernamentales, la realidad vivida ha obligado a reestructurar las estrategias de operación y los servidores han pasado al trabajo remoto, lo que genera incertidumbre, situaciones de estrés, el alternar con el trabajo y el hogar, la inexperiencia por el empleo de tecnología para el trabajo diario resulta determinantes para el compromiso que los empleados tengan hacia la organización en la que laboran. (Anchelia et al., 2021)

Yousef (2017), planteó que las distintas dimensiones del compromiso organizacional presentan relaciones directas sobre los diversos indicadores de actitudes dirigidas a la innovación organizacional. Por otro lado, estableció que el compromiso organizacional tiene el papel importante de mediador entre los distintos aspectos de la satisfacción laboral y los diversos indicadores de las actitudes hacia la modificación organizacional.

El estudio realizado toma en cuenta la implicancia con lo teórico, debido a la revisión sistemática de literatura realizada para sentar las bases teóricas que sustentan el tema de análisis generando nuevos conocimientos que aporten a futuros investigadores en el tema de gestión administrativa y el compromiso organizacional.

Adicionalmente, el aspecto práctico se podría justificar por qué los efectos del presente trabajo de investigación pueden ser el punto de partida de creación de estrategias de gestión, o modelos orientados a mejorar los procesos en pro del compromiso organizacional de los empleados de la empresa.

Por la parte metodológica, el estudio se realiza siguiendo una secuencia basada en la investigación científica, no experimental, pero sí permitiendo el análisis y descripción de la realidad problemática en el campo, en el lugar y tiempo donde se da la ocurrencia de los hechos. Cabe resaltar que, en materia de gestión pública, estos resultados servirán de guía para la elaboración de propuestas de gestión en beneficio de la sociedad.

Frente a lo expuesto, se deriva la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro, 2021? De igual forma como problemas específicos se cuestionan cuál es la relación entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Y como propósito general de esta investigación se plantea determinar la relación entre la Gestión administrativa y el compromiso afectivo de los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro, 2021, y como objetivos de manera específica se plantea el determinar su relación entre las dimensiones del compromiso organizacional como lo son compromiso efectivo, de continuidad y normativo.

Como toda investigación es preciso mencionar cuales son las hipótesis planteadas, las cuales serán contrastadas mediante pruebas estadísticas inferenciales. Y como hipótesis general se expone: HA: la Gestión administrativa se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro, 2021; H0: la Gestión administrativa no se relaciona significativamente con el compromiso afectivo de los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Trabajos previos

2.1.1 Internacionales

Fierro, Martínez, Ortiz y Martínez (2018) realizaron su estudio en México con la finalidad de describir cómo es que el compromiso hacia la organización por parte de los colaboradores influye en las gestiones públicas de los diferentes empleados de la población de análisis. Los autores plantearon los supuestos de que hay asociación significativa entre las variables estudiadas como son compromiso y gestión. Como proceso metodológico se elaboró con un nivel correlacional, de corte transversal, y no experimental, aplicando estadística de regresión lineal para determinar correlación entre variables. Los resultados permitieron determinar que hay un efecto positivo en la gestión pública, especificando que entre las dimensiones compromiso de afecto y de normas.

Coronel (2019) realizó su estudio en Argentina, cuyo propósito general fue describir las características conductuales respecto a su actividad en los servidores públicos que laboran en el Ministerio de Hacienda de Paraguay, para ello se diferenció entre el nivel y tipologías respecto al compromiso organizacional. El estudio desarrolló una metodología no experimental, basado en el enfoque mixto; esto quiere decir que se aplicó el cuantitativo y cualitativo. Se usó para la recolección de información la encuesta, teniendo como alternativas de respuesta a la escala Likert, la muestra de análisis fue 153 colaboradores, adicionalmente se aplicó una entrevista a (03) docentes y profesionales especialistas en el tema. El análisis estadístico arrojó que el compromiso afectivo es el que más prevalece en los servidores, seguido del compromiso normativo y de continuidad.

Sagredo (2019) realizó su estudio en la Región del Biobío, Chile, presentando como propósito principal establecer cuál es la relación que existe entre la gestión organizacional, el compromiso, la satisfacción y la motivación de docentes que laboran en entes educativos. Para ello, se empleó una metodología selectiva, con un enfoque

cuantitativo y corte transversal. El instrumento de recolección fue aplicado a una muestra correspondida por 59 docentes y, además, 358 estudiantes, empleando la escala de Likert. Finalmente, se concluye en una buena valoración de todas las variables expuestas a excepción de la motivación docente, donde el compromiso es el que mejor predice la gestión.

Chanana, (2021) realizó su estudio con el objetivo de examinar el nivel de compromiso organizacional y satisfacción laboral entre maestros y maestras que trabajan en escuelas privadas durante la pandemia de Covid-19. Para el presente estudio se utiliza el método descriptivo. La muestra de 181 maestros de escuelas privadas se extrajo mediante un procedimiento de muestreo intencional. Como instrumento se usó el cuestionario desarrollado por Allen y Meyer en 1990 y el índice de satisfacción laboral de Brayfield y Rothe en 1951 se utilizó para el estudio. Para las estadísticas descriptivas, se utiliza la media, la desviación estándar (DE) y la prueba z. Prueba de Shapiro-Wilks, prueba de Levene y U de Mann-Whitney. Se presentaron los resultados los cuáles demostraron que las maestras están más comprometidas con la permanencia en comparación con los maestros durante esta difícil situación de pandemia. El nivel de compromiso organizacional es evidenciado bajo tanto en maestros como en maestras durante el Covid-19. No se evidenciaron diferencias resaltantes en la satisfacción laboral general entre maestros y maestras durante la pandemia de Covid-19. Este estudio también determina una asociación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral durante la pandemia de Covid-19.

2.1.2 Nacionales

Anchelia, Inga, Olivares y Escalante (2021) realizaron su estudio investigativo con el fin de describir cómo se relaciona la gestión en el área administrativa en el compromiso hacia la organización en los colaboradores del sector educativo, aplicando una metodología cuyo enfoque es cuantitativo porque sus variables son medidas estadísticamente, de tipo básica, sin manipular de forma deliberada ninguna variable; es decir no experimental de medición transversal, correlacional, empleando la deducción hipotética. El ámbito poblacional lo conformaron 88 colaboradores entre ellos personal administrativo,

profesores y directivos. La recolección se realizó mediante encuestas cuyos instrumentos registraron un nivel de 0.885 y 0.801 de fiabilidad. Es estadígrafo mediante Rho de Spearman, consiguiendo un valor alto y significativo para ambas variables estudiada finalizando que existe correlación directa entre las variables de análisis. A mejores procedimientos de gestión, mayor el compromiso de los trabajadores.

Olortegui (2018) realizó su tesis en Huara, Perú y se planteó como propósito analizar cuál es la asociación entre: gestión administrativa y compromiso organizacional de los trabajadores de Huaura – 2018. El desarrollo de la tesis fue enfocado en el método hipotético deductivo, siendo una investigación pura, no experimental, el nivel investigativo fue descriptivo correlacional y por el procesamiento de datos fue cuantitativo y transversal. Los sujetos de análisis lo conformaron 70 servidores, lo que corresponde a la población total. La técnica usada fue la encuesta y los cuestionarios fueron utilizados como elementos de recopilación de información, a la vez estuvieron validados adecuadamente por medio de prudencias de jurados y concluyente su confianza mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach. Asimismo, se concluye que la variable gestión administrativa posee una correlación efectiva considerable y explicativa con el compromiso organizacional.

Quilca (2018) realizó su tesis en gestión pública con el propósito de establecer si existe relación alguna entre la gestión administrativa y compromiso organizacional de los personales de una institución de la Ugel 3, la metodología aplicada fue básica y no experimental. Se basó en el procedimiento hipotético deductivo, los participantes del estudio fueron un total de 169 servidores, que fueron seleccionados aleatoriamente de una población total de 300.

Gómez (2018) realizó una investigación con el fin de poder establecer cuáles son los diferentes niveles de compromiso organizacional que tienen los trabajadores de una empresa del rubro privada – Chiclayo 2017; del rubro de fabricaciones metálica. En este presente proyecto se hizo uso de una metodología que posee el enfoque cuantitativa-descriptiva y no experimental y se les aplicó el cuestionario elaborado por Meyer, Allen

& Smith (1993) a una población de 70 colaboradores. En conclusión, se halló que las dimensiones continuo y normativo tienen un mayor porcentaje en cuanto al compromiso organizacional nivel medio, así como también un porcentaje menor los cuales se encuentran en el nivel alto. Además, la dimensión afectiva cuenta con un alto porcentaje en los niveles tanto bajo y alto. Asimismo, el tiempo de servicio se puede observar que un gran número de porcentaje el cual se ubica en el nivel bajo lo que da como conclusión que el tiempo de servicio no viene a ser una variable el cual se relacione con el compromiso organizacional. Por último, se observa que el 61% de las mujeres son las que presentan un mayor porcentaje en lo que concierne al nivel bajo, mientras que los hombres en un 38%.

Ruíz (2019) realizó un estudio que tuvo como propósito establecer una posible relación en las variables la motivación del compromiso organizacional y el beneficio en los empleados de la administración de la Municipalidad Provincial de Trujillo". Para ello, se realizó un método de tipo básico, de corte transversal y diseño no experimental. Asimismo, se utilizó un instrumento el cual se aplicó a 108 trabajadores. En conclusión, se halló que el compromiso organizacional se ubica en un nivel medio según el 53% de los encuestados, por otro lado, el compromiso efectivo se sitúa también en niveles medios según 47%, al igual que la implicancia 40% y compromiso de continuidad 57%, lo que implica que se tiene un compromiso organizacional promedio que debe seguir en la mejora laboral y las metas personales de los diferentes trabajadores.

Contreras (2017) realizaron una investigación con el propósito de verificar si el compromiso organizacional se correlaciona con la intención de permanencia en los empleados de enfermería de un centro de salud, Lima. Para ello se utilizó el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de nivel descriptivo con correlación. En cuanto a la población estuvo integrada por 100 colaboradores. Asimismo, se concluyó que un elevado número de expertos en enfermería se encuentran ligados con el centro, el encargo que se mantiene es el afectuoso, después los compromisos de continuidad. Por otro lado, respecto al compromiso normativo, este se encuentra con un porcentaje reducido, lo cual lleva a que una gran cantidad de empleados quieran permanecer en la organización.

Asimismo, esto se refleja que la responsabilidad organizacional afectivo tiene correlación positiva y directa con el compromiso organizacional de continuación y desean tener permanencia en la empresa.

2.3. Teorías Relacionadas al tema

2.3.1. Gestión administrativa

Cuando nos referimos a la gestión administrativa podemos referirnos a aquella que está dirigida para el análisis de los procedimientos y acciones de cierto ejercicio; generando así a la persona o grupo una adecuada organización y que se formen capaces de poder realizar experiencias que sean de manera creativa hoy en día y estas brindan y generen resultados dirigidos al futuro. (Zamora, 2018).

Es por ello que, podemos inferir que es la gestión administrativa quien obtiene el rol fundamental que de manera individual los servidores cuentan con un papel relevante que deberá desarrollar en la institución correspondiente, respetando y fomentando un cumplimiento de las normas que se encuentran en vigencia.

Además, la gestión administrativa es aquel proceso encargado de dirigir la finalidad que tendrá la persona jurídica o institución como es en el caso de la Municipalidad del distrito de San Isidro, y esta se pueda manejar de manera con eficacia y eficiencia dentro de los objetivos obtenidos.

Adicional a ello, Jiménez (2019) nos menciona que la gestión de carácter administrativo es tomada como un grupo de recursos que son orientados hacia un objetivo determinado, que se tendrá que desarrollar de manera plena la capacidad de poder conducir, delegar y dirigir procesos que son relevantes como la planificación, dirección, seguimiento necesario en diversos ámbitos de la empresa y organización.

Por otro lado, son conjuntos coordinados de tareas y actividades que perfecciona la forma de usar los patrimonios de la empresa. Esto se hace para lograr las metas con los mejores resultados posible. Por otro lado, son las actividades que se ejecutan para administrar de forma eficiente las empresas, son las capacidades que tienen las personas para dirigir, controlar y ejecutar las funciones.

Entonces los principios que se general de la correcta administración es que hay una mejora notable en la gestión realizada administrativamente como en el caso, que vemos en el presente trabajo de la Municipalidad San Isidro. El proceso adecuado es la utilización de recursos que son redirigidos hacia el logro satisfactorio de los objetivos en su totalidad que se llevará a cabo con la participación conjunta de las personas.

Siendo una disciplina de tipo profesional que se desarrolla por medio de los recursos esenciales y elementos que complementarán la parte teórica.

De acuerdo a los diferentes autores que son especializados en administración, consideran que este es una ciencia que está basado en el adecuado uso de los diferentes recursos con la finalidad de lograr las diversas metas. Asimismo, se considera que la gestión administrativa son los procesos por el cual facilita poseer resultados mediante cambios permanentes, a través del uso de las diferentes potencialidades y los recursos con los que posee la organización, finalmente se considera que un concepto importante es el conocimiento, asimismo, se concluye que la creatividad es importante debido a que permite que la organización haga frente a diferentes escenarios en donde se pueden generar problemas mediante el uso de los diferentes recursos, habilidades, así como también las potencialidad con las que posee para poder alcanzar una adecuada administración (MINEDU 2011 p.17).

- Importancia del potencial humano
- Administración pública
- Servicio de personal
- Salida del personal

2.3.2. Compromiso organizacional

En primera instancia, el compromiso se basa en aquello que habla de las acciones como intentos de cambio, es decir como un intento valiente, el cual tiene un mayor significado que las palabras, es poder encontrar el tiempo y de cumplir con lo que se dice cuando la situación es adversa (Lehman, 2019)

Asimismo, Ayala y Bustamante (2019) refieren que es la manera en que el empleado tiene la capacidad de poder identificarse plenamente con la empresa, esto genera que se comparta todos los objetivos, la cultura y metas que tiene la empresa. Igualmente, Alles (2015) menciona que el compromiso organizacional consiste en la expresión en referencia a aquel compromiso de los trabajadores de una organización en relación a la identificación con la misión, visión y objetivos trazados dentro de la institución.

Además, Arias (2001) alude que el compromiso organizacional es visto como la magnitud de intensidad del trabajador para comprometerse con las actividades y objetivos de la empresa, esto dependerá de factores como los valores, el trato, la motivación, entre otros. Por ello, es fundamental establecer valor organizacional con los colaboradores de la organización, debido a que esto mejorará el desempeño y productividad.

Al mismo tiempo, Jaimes, Sánchez y Uribe (2017) mencionan que el compromiso de la organización se basa en el individuo y la relación de confianza con la organización, el cual implica el compromiso y lealtad de los trabajadores, que muestra su evidencia en el sentido de pertenencia que tienen los colaboradores conforme a la organización en general.

Es así, que el compromiso organizacional se visualiza en qué medida que los colaboradores se identifican con una organización específica, con las metas establecidas, y desea seguir siendo parte de ella y desarrollarse profesionalmente (Robbins, 2015)

De acuerdo con Boada (2019) mencionó que el compromiso organizacional se trata del comportamiento del empleado para alcanzar los objetivos y de la estrategia individual para conseguirlos. También se refiere a la acción o los pasos que un empleado da para conseguir un resultado. Por lo tanto, es la forma en que un empleado cumple con los requisitos del trabajo.

No obstante, el compromiso organizacional son las cantidades y la aptitud con las que se efectúan las tareas dentro de la empresa. Asimismo, se puede decir, que es el arduo trabajo que se ejecuta. De acuerdo compromiso con que se hagan estas actividades se ve la productividad de las empresas, además, de ayudar a cumplir las metas programadas (Urbano, 2018).

Para que los empleados puedan lograr un compromiso óptimo deben tener en cuenta los recursos necesarios para poder alcanzarlo.

Factores de un adecuado compromiso organizacional

Pérez, Villariño y Ronda (2016) mencionan que el conocer factores tanto internos como externos las cuales impactan en el desarrollo de la organización, es fundamental para lograr el éxito, debido a que elementos, como el liderazgo, condiciones laboral y estructura ponen en evidencia la importancia del compromiso de los trabajadores para lograr de manera exitosa los objetivos trazados.

Además, Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Méndez (2018) en su estudio se reflejó que los factores de comunicación, motivación y satisfacción laboral son importantes e influyentes para un adecuado compromiso organizacional de los trabajadores con la empresa. Asimismo, es fundamental tomar en cuenta los aspectos, como el apego afectivo

de los colaboradores hacia la organización y los costos percibidos por el trabajo, el cual son fundamentales cuando el trabajador decide si desea permanecer en la misma.

Además, Bustamante et al. (2015) indican que el compromiso organizativo hace referencia a las actividades de los colaboradores de una organización, por lo cual es importante que estas se hagan de manera efectiva para identificar su nivel de compromiso dentro de ella.

Al mismo tiempo, Davis y Thomas (2014) alude que para que se dé un compromiso organizacional en las gestiones educativas, los altos directivos públicos deben establecer reglas que sean muy eficientes para inducir al progreso y se puedan cumplir de manera óptima los objetivos planteados.

Por último, Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval y Méndez (2018) muestran que los factores que contribuyen al compromiso organizacional son los siguientes:

- La comunicación, debido a que permite facilitar procesos de cambio y así influir la acción hacia el bienestar de la empresa.
- La motivación, debido a que permite que los trabajadores realizan sus labores óptimamente.
- La satisfacción laboral, es el bienestar que la persona tiene dentro de una organización y que tan a gusto se siente
- La identidad, es el sentido de pertenencia y que tanto se identifican con la organización en la que se encuentran
- Trabajo en equipo, el poder compartir ideas y contribuir las distintas en el logro adecuado de las actividades.
- liderazgo, si el liderazgo de los altos mandos es efectivo, está al tanto y apoya a los colaboradores dentro de la organización.

La evaluación del compromiso organizacional se refiere a las actividades de una organización encaminadas a lograr resultados medibles y a realizar ajustes en la empresa en función de dichos resultados, en particular en lo que respecta al capital humano, que es, en última instancia, el núcleo de la mayor parte de los esfuerzos de la organización, ya que gracias a su trabajo se pueden ofrecer mejores productos y servicios y mejorar así la competitividad global de la organización. La evaluación del rendimiento se utiliza en muchos campos diferentes, como la empresa, la medicina, la educación, la administración pública y las organizaciones (Hernández, 2017).

Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer & Allen (1991, citados por Rivera, 2010) mencionaron que el compromiso organizacional se considera como algo psicológico que genera una conexión entre el colaborador y la organización, impactando en el desarrollo del trabajador de seguir en dicha institución. Asimismo, propuso tres dimensiones:

Compromiso afectivo

Este se basa en la relación emocional del colaborador con la organización, que se da a través de la satisfacción de la empresa hacia las diferentes escaseces y perspectivas del empleado. (Díaz, 2004). Además, para Rivera (2010) el compromiso afectivo presenta como núcleo a la familia y el lazo fuerte generado entre los diferentes miembros. Para el autor la organización debe significar una familia para que de esta manera se creen emociones positivas que involucren al colaborador con la institución, generando un sentido de pertenencia y lealtad. Asimismo, está relacionado con la percepción de los rasgos objetivos y subjetivos de la organizacional, lo cual es fundamental para la satisfacción y motivación de los colaboradores (Gabrani, et al., 2016)

Compromiso de continuidad

Esta dimensión consiste en la inversión en tiempo y esfuerzo que el colaborador ha entregado para permanecer en la organización (Díaz, 2004). Igualmente, se considera

estado de dependencia a los intereses del colaborador teniendo como modelo la conveniencia y lo económico que significa seguir permaneciendo en la organización o retirarse de esta, en ello actúan diferentes factores como la necesidad económica, comodidad y beneficios (Rivera,2010). Asimismo, la inversión personal de los colaboradores se ajusta al rendimiento que espera la organización (Gabrani, et al., 2016). Por otro lado, en el caso de sociedades con una tasa de desempleo, se da un compromiso de carácter débil (Díaz, 2004)

Compromiso normativo

Esta dimensión comprende la moralidad y voluntariedad respecto a la responsabilidad que las personas hacen en cuanto a sus emociones para con la empresa a manera de reciprocidad por lo que aprende de esta (Rivera, 2010). Igualmente, Díaz (2004) menciona que es la obligación moral o gratitud sentida por parte del colaborador quien es recíproco con su institución devolviendo en manera de compromiso y lealtad, dado a los beneficios que se ha brindado (Díaz, 2004). Además, este se asocia con el compromiso moral que presenta los empleados por la empresa, lo que ocasiona que se dé una obligación de permanencia Goh & Marimuthu, 2016).

2.4. Formulación del Problema

2.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro, 2021?

2.4.2. Problema específico

Primer problema específico

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo según los servidores públicos de los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro?

Segundo problema específico

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el compromiso de la continuidad según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro?

Tercer problema específico

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el compromiso normativo según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro?

2.5. Justificación del estudio

2.5.1. Justificación práctica

La información y resultados obtenidos van a permitir identificar las deficiencias y las fortalezas que mantienen las gestiones administrativas y los compromisos organizacionales, permitiendo la planificación para lograr mejoras en el mismo. Además, se está contribuyendo a la mejora continua para mantener la satisfacción y motivación de los servidores públicos que, a su vez, conlleva a un aumento en el atributo de los diferentes servicios prestados. Por supuesto, resulta imprescindible involucrar a los mismos en el proceso, tomando en cuenta sus opiniones, ideas y capacitándose a través de cursos y simposios.

2.5.2. Justificación metodológica

Mostrar la existencia de alguna relación que pueda existir entre las variables estudiadas, la calidad de los servicios prestados y su importancia favorece la implementación de nuevas metodologías que se apliquen a la eficacia del sistema y que mantenga la complacencia de los servidores públicos. Por otro lado, se evidencia el nivel de compromiso por parte del trabajador y su proyección institucional a futuro que está dirigida al resto de la población a través de técnicas como la observación, el fichaje, la entrevista y la encuesta, validados por profesionales para obtener una mayor confiabilidad en el trabajo de investigación.

2.5.3. Justificación pedagógica

El estudio se desarrolló con la finalidad de contribuir en el conocimiento y la percepción de los servidores públicos hacia las gestiones administrativas y los compromisos organizacionales. Además, concientiza a la aportación de herramientas que aumenten la calidad y eficiencia de los diferentes servicios públicos.

Este estudio es desarrollado y evidenciado con bases sólidas investigativas, donde los resultados obtenidos sirven de referencia en trabajos futuros.

2.6. Hipótesis

2.6.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con el compromiso organizacional según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.

2.6.2. Hipótesis específica

Primera hipótesis específica

La gestión administrativa se relaciona significativamente con el compromiso afectivo según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.

Segunda hipótesis específica

La gestión administrativa se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.

Tercera hipótesis específica

La gestión administrativa se relaciona significativamente con el compromiso normativo según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.

2.7. Objetivos

2.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y compromiso organizacional según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.

2.7.2. Objetivos específicos

Primer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el compromiso afectivo según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.

Segundo objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el compromiso de continuidad según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.

Tercer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el compromiso normativo según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

3.1.1. Diseño

Se presentó un diseño no experimental ya que las variables no se manipularon, de nivel correlacional porque veremos la relación que existe entre las dos variables y por último es de corte transversal.

3.2. Categoría, Subcategoría y matriz de categorización

Categorías cuantitativas	Sub categorías cuantitativas	Ítems	Fuentes de recolección
Gestión administrativa.	Planificación.	Procedimiento. Planificación.	Medición a través de 40 individuos que laboran en la Municipalidad de San Isidro.
	Organización.	Estructura organizacional. Actividades.	
	Dirección.	Liderazgo. Comunicación. Motivación.	
	Control.	Normatividad. Estándares. Corrección. Acciones.	
Compromiso organizacional.	Compromiso afectivo.	Lazos emocionales. Satisfacción. Necesidades. Orgullo de pertenencia.	
	Compromiso de continuidad.	Necesidad de trabajo. Opciones laborales. Evaluación de permanencia.	
	Compromiso normativo.	Pertenencia. Lealtad y valoración.	

		Gratitud e identidad.	
--	--	--------------------------	--

3.3. Escenario de estudio

El este trabajo de investigación presenta la escena de la Municipalidad de San Isidro, es en donde se realizará la recopilación de la información

3.4. Participantes

Los participantes son las diferentes personas quienes laboran en la Municipalidad de San Isidro, específicamente son 40 trabajadores que laboran de manera permanente.

3.4.1. Características de los participantes

Las características que se vio conveniente para la presente investigación son el personal que labora de manera estable, que posean una antigüedad mayor a un año y que sean de diferentes niveles de la organización.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se aplicaron:

a) Observación:

A través de esta técnica se podrá acrecentar datos contundentes de lo que ocurre en la empresa diariamente.

b) Fichaje:

Por medio de esta técnica se podrá recopilar datos documentales, asimismo, se utilizará las revisiones bibliográficas donde se consultarán artículos científicos, monografías, entre otros.

d) Técnica de la entrevista:

Se entrevistará a los encargados de las áreas de Contabilidad, administración y finanzas a fin de que respondan el cuestionario.

c) Técnica de la encuesta:

Se realizará un cuestionario con la finalidad de que el personal responda.

El instrumento de la presente investigación es el cuestionario elaborado de acuerdo con las variables con relación a los indicadores para que puedan responder el objetivo de la investigación.

3.6. Procedimientos

Para el correcto procesamiento de la información recaudada a través de la encuesta se hará uso del programa informático Paquete Estadístico para Ciencias Sociales.

Este programa permitirá la elaboración de una base de datos para dar registro a la información obtenida para todos los indicadores de las variables de estudio.

3.7. Rigor científico

Con el fin de que siga presente la calidad, confiabilidad, protección de los datos y objetividad de la investigación se toman en cuenta los procedimientos citados por Hernández (2006), constituidos por la credibilidad, la transferibilidad y la con probabilidad de la indagación.

3.8. Método de análisis de información

Los datos van a ser recaudados a través de los instrumentos y serán clasificados y tabulados para ser analizados a través de técnicas de estadística descriptiva e inferencial.

3.9. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación posee como principios éticos el respeto, la voluntariedad, el anonimato, confidencialidad de los datos, y se solicitará las autorizaciones pertinentes.

La información de la Municipalidad de San Isidro fue tratada con confidencialidad en el estudio, así como también la información proporcionada por el personal.

Por último, el análisis de las teorías que fueron usadas en el estudio cumplió con el citado correcto de los autores, publicación, país, entre otros, respetando la autoría y las normas APA.

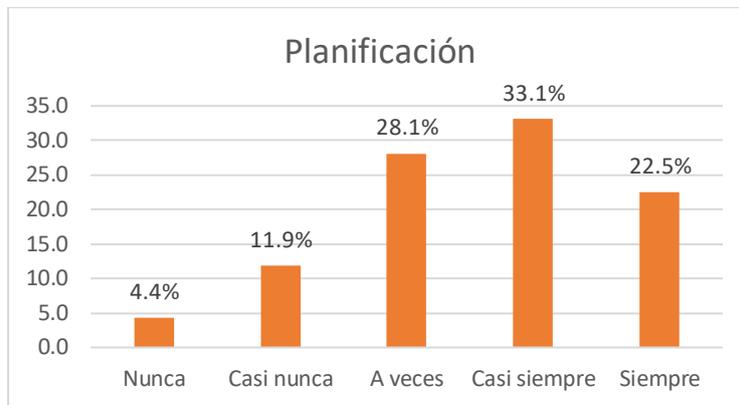
IV. RESULTADOS

A través de la aplicación de los instrumentos, se pueden observar los siguientes resultados:

Variable Gestión Administrativa

Figura 1

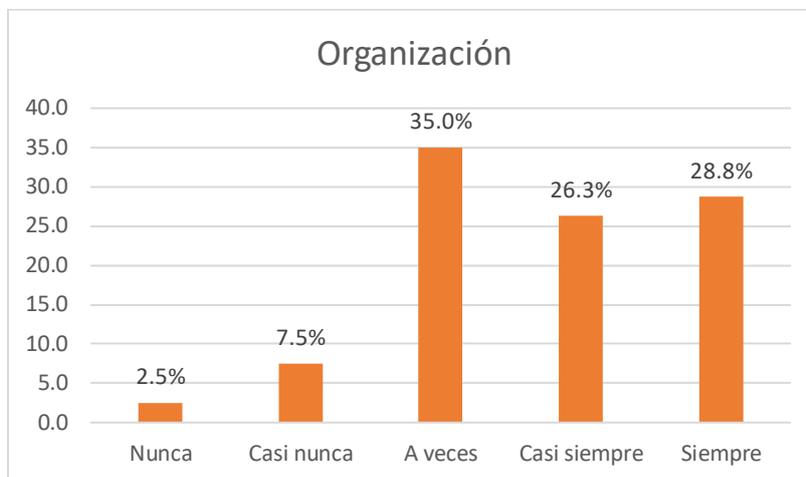
Representación gráfica de la dimensión Planificación



Interpretación: Se puede apreciar que, respecto a la planificación como parte de la gestión administrativa, el 4.4% en concordancia con el 11.9% indicó que no es una figura de importancia en lo que respecta a una gestión adecuada, mientras que para un 28.1% es una herramienta importante, para un 33.1% de la mano con un 22.5%, la planificación representa una figura de valor primordial para el buen desempeño de la correcta gestión administrativa dentro de una empresa.

Figura 2

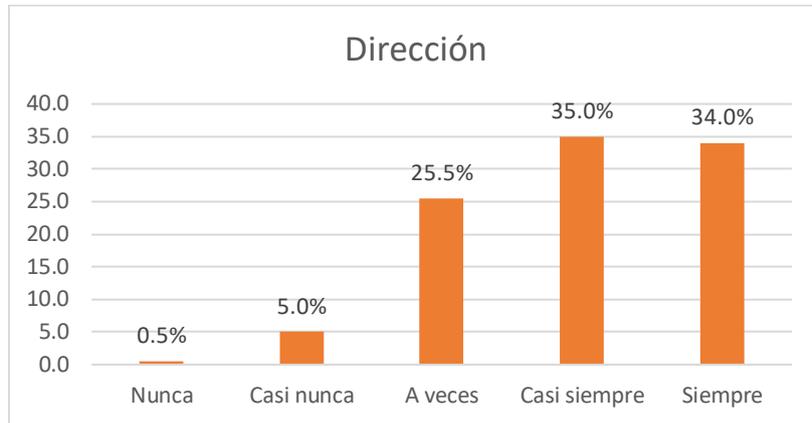
Representación gráfica de la dimensión Organización



Interpretación: Al evaluar la organización como parte de la estructura que compone una gestión administrativa de calidad, se observó que el 2.5% así como el 7.5% indicó que no es un aspecto fundamental, mientras que para el 35% es un aspecto relevante ya que se requiere de una buena organización para mantener una eficiente gestión administrativa, coincidiendo con el 26.3% y un 28.8% quienes indicaron estar de acuerdo en que es un aspecto indispensable para fortalecer las gestiones administrativas en toda organización.

Figura 3

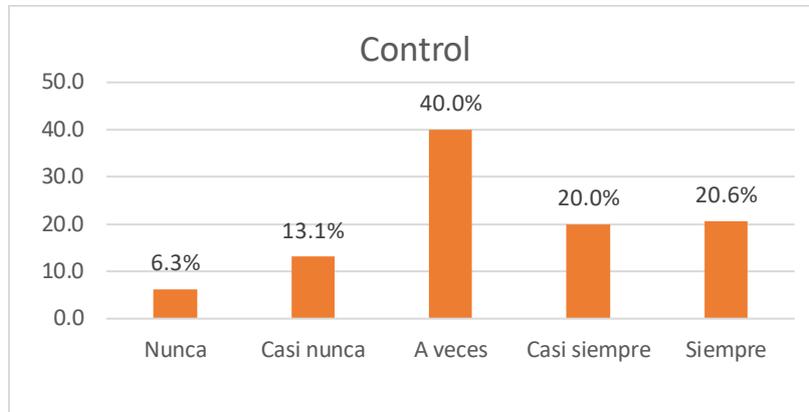
Representación gráfica de la dimensión Dirección



Interpretación: al evaluar la dimensión dirección, se entiende que no sólo repercute en el ámbito directivo, sino en la capacidad de liderazgo y motivación que reina en la empresa, por lo que el 0.5% y un 5.0% indican que no es un aspecto relevante que perjudique la gestión administrativa, sin embargo, un 25.5% indicó que contribuye en dicha gestión, mientras que para un 35.0% y un 34.0% la dirección forma un rol indispensable en la gestión administrativa, como parte del proceso formativo y motivacional que se forja a través del liderazgo efectivo, lo que conlleva a tener o no éxito en las actividades dentro de la organización.

Figura 4

Representación gráfica de la dimensión Control

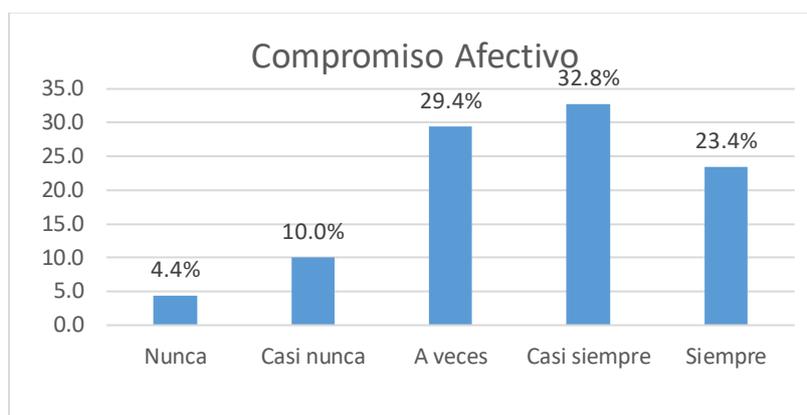


Interpretación: En lo que respecta al control, el 6.3% en conjunto con el 13.1% indicó que son aspectos que no siempre se llevan a cabo, por lo cual no resultan indispensables para la gestión administrativa, mientras que para un 40.0% es un factor fundamental en su mayoría puesto que a través del control a nivel de supervisión y en el ámbito normativo, resguardan la integridad y la correcta ejecución de los procesos y actividades dentro de la empresa, coincidiendo con el 20.0% y el 20.6% restante quienes añadieron el control como un aspecto fundamental de una gestión administrativa eficiente.

Variable Compromiso Organizacional

Figura 5

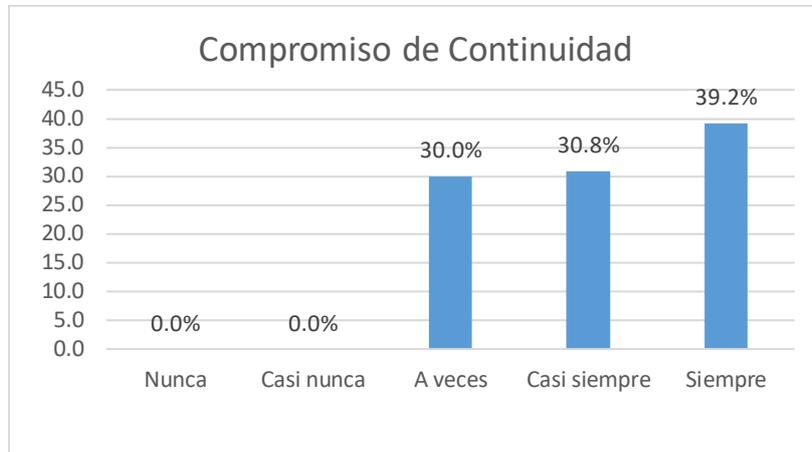
Representación gráfica de la dimensión Compromiso Afectivo



Interpretación: En cuanto al compromiso afectivo, se evidencia que el 4.4% en conjunto con el 20.0% indicaron que no es un factor que se considera indispensable, puesto que impera el hecho de que el trabajador cumple para la empresa sin importar las condiciones, mientras que para un 29.4% representa un valor considerable puesto que la satisfacción y la creación del sentimiento de pertenencia del trabajador hacia la empresa, permite fortalecer el compromiso organizacional, coincidiendo con el 32.8% y un 23.4% quienes lo consideran como el empuje fundamental para enriquecimiento de la organización, tomando como base la pretensión de tener a los empleados felices para que desarrollen con mejor actitud sus labores.

Figura 6

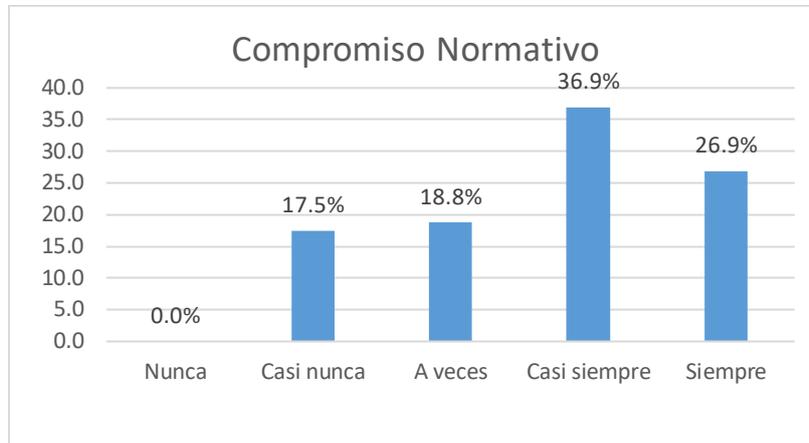
Representación gráfica de la dimensión Compromiso de Continuidad



Interpretación: En relación al compromiso de continuidad, se observa que el 30.0% indicó que es un aspecto de relevancia que garantiza el compromiso organizacional puesto que los trabajadores mantienen un compromiso con aquella entidad que les garantice una estabilidad, tal como opina el 30.83% en conformidad con el 39.2%, quienes consideran que es parte indispensable de la creación de un compromiso organizacional sólido por medio de los colaboradores de la organización.

Figura 7

Representación gráfica de la dimensión Control Normativo



Interpretación: En lo que respecta al compromiso normativo, un 17.5% indicó que casi nunca es considerado como parte esencial del compromiso organizacional, sin embargo, un 18.8% enfatizó que forma parte importante del compromiso que genera el trabajador con la empresa y viceversa, puesto que, de conformidad con el 36.9% y el 26.9%, es indispensable para el desarrollo del compromiso organizacional el cumplimiento de las normas y el compromiso de los trabajadores para efectuar el cumplimiento de las mismas y fortalecer el vínculo que permite el desarrollo cabal y eficiente de las tareas de la compañía.

Validación de hipótesis

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Se trata de medidas no paramétricas de la relación de rangos. Se emplea especialmente para efectuar los distintos análisis de datos. Se encarga de medir si existe correlación entre variables. Para ello, se utiliza la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{\sum_{i=1}^n d_i^2}{n^2(n-1)}$$

a. Procedimiento:

1. Muestra $n = 40$
2. Se fijan niveles a las diferentes preguntas de manera autónomas.
3. Se realiza las diferencias entre los rangos $d_i = X_i - Y_i$
4. Para dos (o más) datos repetidos, se le establece como rango el promedio de los rangos que hubieran tenido normalmente.

b. Criterios para la Interpretación del Coeficiente de Correlación SPEARMAN

1. Si $|r_s| < 0,3$ se considera que las relaciones de las diferentes preguntas son débiles.
2. Si $0,3 \leq |r_s| \leq 0,7$ se considera una correlación aceptable, para el tipo de variable que utilizamos este resultado resulta más frecuente que esto ocurra.
3. Si $|r_s| > 0,7$ se considera que la relación de los diferentes ítems es fuerte

a. Hipótesis Estadísticas:

Según los resultados de las encuestas, se acepta Hipótesis Nula (H_0) lo que determina que no hay asociación entre variables, y se rechaza la hipótesis Alternativa (H_1).

$H_0 :$	$r_s = 0$
$H_1 :$	$r_s \neq 0$

Las hipótesis estadísticas son contrastadas para valores críticos del Coeficiente de relación de SPEARMAN al nivel de significancia del 5% (0,05).

Estadísticos de Prueba (Z^*), se calcula por medio del estadístico Rho Spearman para determinar la correlación, y el tamaño de muestra (n):

$$Z^* = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Valor Crítico (Z), este valor se obtiene por la distribución normal estándar (cuando $n > 30$), que para un nivel de significancia $\alpha = 5\%$, lo que determinará una probabilidad acumulada del 97.5%. Luego $Z_{1-\alpha/2} = 1.95996$.

Regla de Decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) cuando $|Z^*| \geq Z_{1-\alpha/2}$. Al contrario se concluye que existe evidencia muestral al 5% de nivel de significancia, que las variables tienen correlación.

Hipótesis general:

Hipótesis Nula: “La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.”

Hipótesis Alternativa: “La gestión administrativa se relaciona significativamente con el compromiso organizacional según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.”

Coefficiente de correlación de SPEARMAN

$r_s =$	0.318
Valores posibles de r_s :	[-1 , 1]

Criterios para la Interpretación del Coeficiente de Correlación SPEARMAN

1. Si $|r_s| < 0,3$ se considera que la asociación de los diferentes ítems es débil
2. Si $0,3 \leq |r_s| \leq 0,7$ se considera una asociación aceptable, para el tipo de variable que utilizamos este resultado resulta más frecuente que esto ocurra.
3. Si $|r_s| > 0,7$ se considera que la asociación de los diferentes ítems es fuerte

Donde $|r_s|$ es el valor absoluto del coeficiente de correlación:

Estadístico de Prueba: (Este valor es obtenido con los datos de la encuesta)

Interpretación del r_s hallado :	Correlación Aceptable
Tipo de relación :	Relación directa (+)

Nivel de Confianza (5%)

$Z_{1-\alpha/2}$ se calcula de la distribución normal estándar

Regla de Decisión: Rechazar H_0 cuando $|Z^*| \geq Z_{1-\alpha/2}$

$Z^* =$	2.3687
---------	--------

$\alpha =$	0.05
Cuando $n > 30$ se usa $Z_{1-\alpha/2} =$	1.95996

Resultado = **RECHAZA H0**

El grado de correlación entre "gestión administrativa" y "compromiso organizativo" muestra una relación directa y aceptable $r_s = 0,318$. El resultado es $Z^* = 2,3687$, que es superior a $Z_{1-\alpha/2} = 1,96$, lo que significa que al nivel de significación del 5% concluimos que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula del estudio, y por tanto aceptamos la hipótesis alternativa.

Conclusión

La gestión administrativa está significativamente correlacionada con el compromiso organizacional en la opinión de los funcionarios de la Municipalidad de San Isidro.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica N° 1:

Hipótesis Nula: “La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el compromiso afectivo según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.”

Hipótesis Alternativa: “La gestión administrativa se relaciona significativamente con el compromiso afectivo según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.”

Coefficiente de correlación de SPEARMAN

$r_s =$	0.484
Valores posibles de r_s :	[-1 , 1]

Criterios para la Interpretación del Coeficiente de Correlación SPEARMAN

1. Si $|r_s| < 0,3$ se considera que la asociación de los diferentes ítems es débil

2. Si $0,3 \leq |r_s| \leq 0,7$ se considera una asociación aceptable, para el tipo de variable que utilizamos este resultado resulta más frecuente que esto ocurra.
3. Si $|r_s| > 0,7$ se considera que la asociación de los diferentes ítems es fuerte

Donde $|r_s|$ es el valor absoluto del coeficiente de correlación:

Estadístico de Prueba: (Este valor es obtenido con los datos de la encuesta

Nivel de Confianza (5%)

$Z^* =$	3.9071
---------	--------

$\alpha =$	0.05
Cuando $n > 30$ se usa $Z_{1-\alpha/2} =$	1.95996

Interpretación del r_s hallado :	Correlación Aceptable
Tipo de relación :	Relación directa (+)

$Z_{1-\alpha/2}$ se calcula de la distribución normal estándar

Regla de Decisión: Rechazar H_0 cuando $|Z^*| \geq Z_{1-\alpha/2}$

Resultado = **RECHAZA H_0**

El grado de preferencia entre la "gestión administrativa" y el "compromiso emocional" muestra una asociación directa aceptable $r_s=0,484$. Los resultados muestran que $z^*=3,9071$ es superior que $z_{1-\alpha/2}=1,96$, por lo que, al nivel de significación del 5%, se concluye que se rechaza la hipótesis nula del estudio y se acepta la hipótesis alternativa.

Conclusión

La gestión administrativa se correlaciona positivamente con el compromiso afectivo según los empleados públicos de la municipalidad de San Isidro.

Hipótesis específica N° 2:

Hipótesis Nula: “La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.”

Interpretación del r_s hallado :	Correlación Aceptable
Tipo de relación :	Relación directa (+)

Hipótesis Alternativa: “La gestión administrativa se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.”

Coefficiente de correlación de SPEARMAN

$r_s =$	0.466
Valores posibles de r_s :	[-1 , 1]

Criterios para la Interpretación del Coeficiente de Correlación SPEARMAN

1. Si $|r_s| < 0,3$ se considera que la asociación de los diferentes ítems es débil
2. Si $0,3 \leq |r_s| \leq 0,7$ se considera una asociación aceptable, para el tipo de variable que utilizamos este resultado resulta más frecuente que esto ocurra.

3. Si $|r_s| > 0,7$ se considera que la asociación de los diferentes ítems es fuerte
 Donde $|r_s|$ es el valor absoluto del coeficiente de correlación:

Estadístico de Prueba: (Este valor es obtenido con los datos de la encuesta

	$Z^* =$	3.7201	
Nivel (5%)	Interpretación del r_s hallado :	Correlación Aceptable	
	Tipo de relación :	Relación directa (+)	

de Confianza

$Z_{1-\alpha/2}$ se calcula de la distribución normal estándar

Regla de Decisión: Rechazar H_0 cuando $|Z^*| \geq Z_{1-\alpha/2}$

Resultado = **RECHAZA H_0**

El grado de relación de “gestión administrativa” con el “compromiso de continuidad” mantiene una correlación directa aceptable de $r_s = 0.466$ de los resultados se adquiere que $z^* = 3.7201$ es superior a $z_{1-\alpha/2} = 1.96$, por lo que a un nivel de significancia del 5%, se concluye que se aprueban las hipótesis alternas y se rechazan las nulas.

$\alpha =$	0.05
Cuando $n > 30$ se usa $Z_{1-\alpha/2} =$	1.95996

Conclusión

“La gestión administrativa se correlaciona de manera significativa con el compromiso de continuidad según los empleados públicos de la municipalidad de San Isidro.”

Hipótesis específica N° 3:

Hipótesis Nula: “La gestión administrativa no se relaciona significativamente con el compromiso normativo según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.”

Hipótesis Alternativa: “La gestión administrativa se relaciona significativamente con el compromiso normativo según los servidores públicos de la municipalidad de San Isidro.”

Coefficiente de correlación de SPEARMAN

$r_s =$	0.466
Valores posibles de r_s :	[-1 , 1]

$\alpha =$	0.05
Cuando $n > 30$ se usa $Z_{1-\alpha/2} =$	1.95996

Criterios para la Interpretación del Coeficiente de Correlación SPEARMAN

1. Si $|r_s| < 0,3$ se considera que la asociación de los diferentes ítems es débil.
 2. Si $0,3 \leq |r_s| \leq 0,7$ se considera una asociación aceptable, para el tipo de variable que utilizamos este resultado resulta más frecuente que esto ocurra.
 3. Si $|r_s| > 0,7$ se considera que la asociación de los diferentes ítems es fuerte
- Donde $|r_s|$ es el valor absoluto del coeficiente de correlación:

Estadístico de Prueba: (Este valor es obtenido con los datos de la encuesta

$Z^* =$	3.7201
---------	--------

Nivel de Confianza (5%)

$Z_{1-\alpha/2}$ se calcula de la distribución normal estándar

Regla de Decisión: Rechazar H_0 cuando $|Z^*| \geq Z_{1-\alpha/2}$

Resultado = **RECHAZA H_0**

La “gestión administrativa” mantiene una relación directa y aceptable con el “compromiso normativo” de $r_s = 0.466$ de los resultados se obtiene $z^* = 3.7201$ superior a $z_{1-\alpha/2} = 1.96$, por lo que a un nivel de significancia del 5%, se concluye que según las evidencias se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Conclusión

“La gestión administrativa se correlaciona considerablemente con el compromiso normativo según los trabajadores públicos de la municipalidad de San Isidro, 2021.”

V. DISCUSIÓN

Una vez expuestos los resultados se procede a realizar la discusión de los mismos:

- Teniendo en cuenta a la dimensión de compromiso afectivo el 32.8% y un 23.4% consideran que es el empuje fundamental para enriquecimiento de la organización, en este sentido se puede comprobar de acuerdo a la investigación realizada por Contreras (2017) quien realizó una investigación con la finalidad de verificar si hay correlación entre el compromiso organizativo y la intención de permanencia de las personas que laboran en el departamento de enfermería en un centro de salud, llegando al resultado que un elevado número de expertos en enfermería se encuentran ligados con la institución por el compromiso afectivo siendo esta variable el que posee un mayor porcentaje de apreciación seguido del compromiso de continuidad.
- En lo que concierne al compromiso de continuidad como dimensión del compromiso organizacional, el 30.83% se encuentran en conformidad y el 39.2%, son los que consideran que es parte indispensable de la creación de un compromiso organizacional, en este sentido se relaciona con una de las investigaciones realizadas por Gómez (2018) donde realizó una investigación con el fin de poder establecer cuáles son los diferentes niveles de compromiso organizacional sólido por parte de los colaboradores para con la empresa teniendo como resultado que el 57% posee un compromiso de continuidad siendo este una de las dimensiones importante para medir el compromiso organizacional.
- Finalmente, es importante mencionar que el compromiso afectivo es el prevalece como una de las dimensiones importante que permite medir el compromiso organizacional, este se puede corroborar en una investigación realizada por Coronel (2019) quien realizó su estudio en Argentina teniendo como propósito describir las características conductuales respecto a su actividad en los servidores públicos que laboran en el Ministerio de Hacienda de Paraguay, llegando a la conclusión del análisis estadístico que el compromiso afectivo es el que más prevalece en los servidores, seguido del compromiso normativo y de continuidad.

VI. CONCLUSIONES

Una vez empleado los instrumentos de recolección de datos y examinado los resultados se efectúan las siguientes conclusiones:

- Respecto a la influencia de gestión administrativa se concluye a través de las pruebas estadísticas la cual establece que la gestión administrativa está relacionada positivamente con el compromiso organizacional según los empleados públicos de la Municipalidad de San Isidro, 2021.
- Se concluye que, existe un efecto positivo en la gestión pública, especificando que entre las dimensiones compromiso de afecto y de normas. el compromiso afectivo es el que más prevalece en los servidores, seguido del compromiso normativo y de continuidad.
- De acuerdo con el análisis realizado sobre los datos cuantitativos recolectamos por medio de las encuestas, se concluye que la gestión administrativa se correlaciona significativamente con el compromiso afectivo, pues en las organizaciones con este método se fortalecen las emociones de los trabajadores, generando así su permanencia y motivación.
- Del mismo modo, puede concluirse que el compromiso de continuidad está relacionado a la gestión administrativa, debido a que la gestión administrativa cumple con un rol fundamental dentro del compromiso organizacional, pues de manera individual los servidores cuentan con un papel relevante que deberá desarrollar en la institución correspondiente, respetando y fomentando un cumplimiento de las normas que se encuentran en vigencia.
- En cuanto al compromiso normativo, se concluyó que se encuentra relacionada con la gestión administrativa, pues constituye una alta percepción dentro de la cultura organizacional e induce de manera positiva a los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Conforme a las conclusiones realizadas es pertinente mencionar las siguientes recomendaciones:

- Se debe efectuar constantemente la gestión administrativa a través de un personal competente comprometidos y dispuestos para hacer uso del beneficio de la relación que existe con la cultura organizacional.
- Se recomienda fomentar la cultura organizacional dentro de los servicios públicos como las municipalidades para mejorar el control y funcionamiento de la gestión administrativa con la finalidad de fortalecer las debilidades y/o amenazas que existen y beneficiar a los trabajadores.
- Se recomienda emplear un compromiso de continuidad en la gestión administrativa de los servicios públicos, pues los trabajadores mantienen un compromiso con aquella entidad que les garantice una estabilidad.
- Se debe fortificar la responsabilidad normativo y afectivo de los trabajadores públicos, pues son dimensiones que están muy relacionadas al trabajo de los servicios públicos, además de realizar evaluaciones constantes a los trabajadores para obtener información acerca de su percepción del compromiso organizacional dentro de la gestión administrativa, lo cual ayudara a mejorar la toma de decisiones.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas*. Granica
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nspe1.899>
- Ayala, C. & Bustamante, A. (2019). *Compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa OPEMIP SAC Arequipa 2018*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2552/Crhistian%20Ayala_Alvaro%20Bustamante_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bustamante, M., Hernández, J. y Yáñez, L (2015). Análisis del compromiso organizacional en el Hospital Regional de Talca. *Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud*, 5(11). https://www.academia.edu/9502637/AN%C3%81LISIS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_HOSPITAL_REGIONAL_DE_TALCA
- Calderón-Mafud, J. L. (2016). Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 21(3), 239-247. <https://bit.ly/34chDp5>
- Calderón-Mafud, J.L., Laca-Arocena, F. A., Pando-Moreno, M. y Pedroza-Cabrera, F.J. (2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores mexicanos. *Psicogente*, 18(34), 1-11. <https://bit.ly/3h8oi7u>
- Cárdenas-Gutiérrez, C., Farías-Martínez, G. M., & Méndez-Castro, G. (2017). ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa?: Un estudio de caso en educación superior. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(1), 19-35. doi: 10.15366/reice2017.15.1.002

- Castro-Sánchez, M. (2016). Análisis de parámetros psicosociales, conductuales, físico deportivos y laborales de los adolescentes de Granada [tesis doctoral. Universidad de Granada. España]. Repositorio institucional <https://bit.ly/3heW5fg>
- Cesário, F., & Chambel, M. J. (2017). Linking organizational commitment and work engagement to employee performance. *Knowledge and Process Management*, 24(2), 152- 158. <https://doi.org/10.1002/kpm.1542>
- Chordiya, R., Sabharwal, M., & Goodman, D. (2017). Affective organizational commitment and job satisfaction: A cross-national comparative study. *Public Administration*, 95(1), 178- 195. <https://doi.org/10.1111/padm.12306>
- Contreras, I. (2017). *Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión] Repositorio Institucional de la UPeU https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1269/lrma_Tesis_Maestro_2017.pdf?sequence=5 is Allowed=y
- Dávila, C. y Jiménez, G. (2015). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Psicología*, 32(2), 1-31. <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v32n2/a04v32n2.pdf>
- Gabrani, A. et al. (2016). Perceived organizational commitment and job satisfaction among nurses in Albanian public hospitals: A cross-sectional study. *Int J Healthc Manag.* 2016; 9(2):110–8.
- Goh CY, & Marimuthu M (2016) The Path towards Healthcare Sustainability: The Role of Organizational Commitment. *Procedia Soc Behav Sci.*; 224:587–92. doi: [http:// dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.445](http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.445).
- Gómez de los Ríos, D. L. (2018). *Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada, Chiclayo 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1152/1/TL_GomezdelosRiosDanielLorenzo.pdf.pdf

González, S., Veteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Hernández, B. E., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, S. J., & Méndez, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846.

Hernández, B. y Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S. y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Investigación y el desarrollo educativo*, 8(16), 1-27. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00820.pdf>

Jaimes, D. & Sanchez, J. & Uribe, A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en los centros de desarrollo tecnológicos colombianos. *Estudios gerenciales*, 142.

Llican, A. (2019). *La Gestión Administrativa en las Mypes del Sector Ferretero de la Provincia de Pacasmayo, 2019*. (Tesis de titulación). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44383/Llican_TAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>

Newstrom, J. (2012): Comportamiento humano en el trabajo. *McGraw-Hill*, (11^a ed.).

- Pérez, L. M., Vilariño, C. M., y Ronda, G. A. (2016). El cambio organizacional como herramienta para coadyuvar la implementación de la estrategia. *Ingeniería Industrial*, 37(3).
- Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas [Tesis para maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: *Prentice Hall*.
- Ruíz, L. A. (2017). Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo. (Tesis de grado). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/298/dela_puente_rl.pdf?sequence=1
- Sagredo, E. (2019). Relaciones entre gestión organizacional y percepción del compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes de Centros educativos de adultos de la Región del Biobío Chile. [Tesis doctoral] <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/667444/ejsl1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yousef, D. A. (2017). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: A study in the local government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77-88. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072217>
- Zamora, W. M. M., Ponce, T. Y. G., Chávez, M. I. D., & Cedeño, I. M. B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Categorías cuantitativas	Subcategorías cuantitativas	Ítems	Fuentes de recolección
Gestión administrativa.	Planificación.	Procedimiento. Planificación.	Medición a través de 40 individuos que laboran en la Municipalidad de San Isidro.
	Organización.	Estructura organizacional. Actividades.	
	Dirección.	Liderazgo. Comunicación. Motivación.	
	Control.	Normatividad. Estándares. Corrección. Acciones.	
Compromiso organizacional.	Compromiso afectivo.	Lazos emocionales. Satisfacción. Necesidades. Orgullo de pertenencia.	
	Compromiso de continuidad.	Necesidad de trabajo. Opciones laborales. Evaluación de permanencia.	

	Compromiso normativo.	Pertenencia. Lealtad y valoración. Gratitud e identidad.	
--	-----------------------	--	--

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg Henry Eustaquio Quintanilla

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: **Gestión Administrativa y compromiso organizacional de los Servidores Públicos de la Municipalidad de San Isidro** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. V. B.' with a stylized flourish.

Firma

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Categorías cuantitativas	Subcategorías cuantitativas	Ítems	Fuentes de recolección
Gestión administrativa.	Planificación.	Procedimiento. Planificación.	Medición a través de 40 individuos que laboran en la Municipalidad de San Isidro.
	Organización.	Estructura organizacional. Actividades.	
	Dirección.	Liderazgo. Comunicación. Motivación.	
	Control.	Normatividad. Estándares. Corrección. Acciones.	
Compromiso organizacional.	Compromiso afectivo.	Lazos emocionales. Satisfacción. Necesidades. Orgullo de pertenencia.	
	Compromiso de continuidad.	Necesidad de trabajo. Opciones laborales. Evaluación de permanencia.	
	Compromiso normativo.	Pertenencia. Lealtad y valoración. Gratitud e identidad.	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Planificación	Procedimiento	1 - 6		
	Organización			
Organización	Estructura organizacional	7 - 11	Nunca (1)	Inadecuada (19 - 44)
	Actividades		Casi nunca (2)	
	Liderazgo		A veces (3)	
Dirección	Comunicación	12 - 15	Casi siempre (4)	Buena (70 - 95)
	Motivación		Siempre (5)	
	Normatividad			
Control	Estándares	16 - 19		
	Corrección			
	Acciones			

Fuente: Escala de Likert

INSTRUMENTO: ENCUESTA

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión administrativa.

N°	Gestión Administrativa	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Planificación							
	Indicador: Procedimiento							
1	Los procedimientos son parte de la planificación en la gestión administrativa.							
2	Contar con procedimientos correctos beneficia a la planificación en la gestión administrativa.							
	Indicador: Organización							
3	La organización en la planificación mejora la gestión administrativa en la organización							
4	Tener una correcta organización en la planificación facilita el cumplimiento de los objetivos.							
	Dimensión 2: Organización							
	Indicador: Estructura Organizacional							
5	La estructura de la organización genera mayores resultados en la gestión administrativa.							
	Indicador: Actividades							
6	Las actividades realizadas en la organización mejoran la gestión administrativa.							
	Dimensión 3: Dirección							
	Indicador: Liderazgo							

7	El liderazgo es importante en la dirección dentro de la gestión administrativa.							
8	Un liderazgo eficiente mejora la gestión administrativa en la organización							
	Indicador: Comunicación							
9	La comunicación facilita la dirección dentro de la gestión administrativa.							
	Indicador: Motivación							
10	La motivación al personal es importante al momento de dirigir en la gestión administrativa.							
11	La motivación dirigida hacia el personal mejora el cumplimiento laboral facilitando la dirección de la gestión administrativa.							
	Dimensión 4: Control							
	Indicador: Normatividad							
12	La normatividad permite ejecutar el control dentro de la gestión administrativa.							
	Indicador: Estándares							
13	Los estándares nos permiten comparar procesos y evaluar el control dentro de la gestión administrativa.							
	Indicador: Corrección							
14	La corrección oportuna mejora las medidas de control dentro de la gestión administrativa.							
	Indicador: Acciones							
15	Las acciones correctivas permiten obtener mejores resultados de control en la gestión administrativa.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Henry Eustaquio Quintanilla Cárdenas DNI: 44621855

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ortiz" or similar, written in a cursive style.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Compromiso afectivo	Lazos emocionales			
	Satisfacción	1 - 8		
	Necesidades			
Compromiso de continuidad	Orgullo de pertenencia			
	Necesidad del trabajo	9 - 16	Nunca (1)	Deficiente (24 - 56) Regular (56 - 88) Eficiente (88 - 120)
	Opciones laborales		Casi nunca (2)	
			A veces (3)	
	Casi siempre (4)			
Compromiso normativo	Evaluación de pertenencia		Siempre (5)	
	Pertenencia			
	Lealtad y valoración	17 - 24		
	Gratitud e identidad			

Fuente: Escala de Likert

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Compromiso Organizacional.

N°	Compromiso Organizacional	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Compromiso Afectivo							
	Indicador: Lazos emocionales							
1	Los lazos emocionales dentro del compromiso afectivo generan un mayor compromiso organizacional.							
2	Los lazos emocionales generados entre los colaboradores dan como resultado un mejor rendimiento laboral generando un mayor compromiso organizacional.							
	Indicador: Satisfacción							
3	La satisfacción del personal mejora el compromiso afectivo y genera un mayor compromiso organizacional							
4	La satisfacción laboral genera que el trabajador se identifique con su labor mejorando su rendimiento laboral.							
	Indicador: Necesidades							
5	Es importante conocer las necesidades del personal para mejorar el compromiso afectivo y lograr un mayor compromiso organizacional							
6	Es importante tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores al momento de tomar una decisión, ya que esto genera un mayor compromiso organizacional.							
	Indicador: Orgullo de pertenencia							
7	El compromiso afectivo está relacionado con el orgullo de pertenencia y generan un mayor compromiso organizacional.							
8	El orgullo de pertenencia genera un trabajo más eficaz debido al compromiso organizacional que presentan los trabajadores.							
	Dimensión 2: Compromiso de continuidad							
	Indicador: Necesidad del trabajo							

9	La necesidad del trabajo genera continuidad y un mayor compromiso organizacional.							
	Indicador: Opciones laborales							
10	Las opciones laborales permiten que el personal un compromiso de continuidad y un mayor compromiso organizacional.							
	Indicador: Evaluación de pertenencia							
11	La evaluación de permanencia está relacionada con el compromiso de continuidad dentro del compromiso organizacional.							
	Dimensión 3: Compromiso normativo							
	Indicador: Pertenencia							
12	El sentimiento de pertenencia genera un compromiso normativo dentro del compromiso organizacional.							
	Indicador: Lealtad y valoración							
13	La lealtad y valoración mejora el compromiso normativo dentro del compromiso organizacional.							
14	La lealtad y valoración hacia la organización genera un lazo más fuerte entre colaboradores y organización generando que el compromiso normativo sea más notorio.							
	Indicador: Gratitud e identidad							
15	La gratitud e identidad mejora el compromiso normativo dentro del compromiso organizacional.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Henry Eustaquio Quintanilla Cárdenas DNI: 44621855

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 3. Operacionalización de variables.

Variables	Tipo	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa.	Cuantitativa.	Proceso dirigido al análisis de los procedimientos y acciones de un ejercicio, generando organización en las personas, grupos o instituciones para generar resultados a futuro.	Planificación.	Procedimiento.	Ordinal.
				Organización	
			Organización.	Estructura organizacional.	
				Actividades.	
			Dirección.	Liderazgo.	
				Comunicación.	
				Motivación.	

			Control.	Normatividad. Estándares. Corrección. Acciones.	
Compromiso organizacional.	Cuantitativa.	Capacidad que tiene el trabajador de poder identificarse plenamente con la empresa, generando que se compartan todos los objetivos, la cultura y metas.	Compromiso afectivo. Compromiso de continuidad.	Lazos emocionales. Satisfacción. Necesidades. Orgullo de pertenencia. Necesidad del trabajo.	Ordinal.

				Opciones laborales.	
				Evaluación de permanencia.	
			Compromiso normativo.	Pertenencia.	
				Lealtad y valoración.	
				Gratitud e identidad.	