

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**EVALUACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS,  
APURÍMAC, 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración de Empresas

**Presentado por:**  
**MISHEL STEFANY ALHUAY CASANCA**

**Andahuaylas, Perú**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**EVALUACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS,  
APURÍMAC, 2019**

**MISHEL STEFANY ALHUAY CASANCA**

**Asesor:**

**Dr. Clemente Marín Castillo**

**Andahuaylas, Perú**

**2019**



# Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Auditorio de EPAE-FCE Sede Académica de Coyalwacho de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo Andahuaylas siendo las 11:00 horas del día Diecinueve de Setiembre del año 2019, se reunieron el Dr. Joaquín Machaca Rojas - Presidente, Mg. Simón José Cama Flores - Secretario y el Mg. Edwin Mescco Cáceres vocal, integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Evaluación del Compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Agrupación 2019

cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Alhway Casanca Mishel Stefany, y su Asesor Dr. Clemente Marín Castillo, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por Unanimidad, al Bachiller en Administración de Empresas, Alhway Casanca Mishel Stefany, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>15</u>	<u>Quince</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.

[Firma]  
Mg. Simón José Cama Flores

[Firma]  
Dr. Joaquín Machaca Rojas

[Firma]  
Edwin Mescco Cáceres

A Dios por su infinito amor.

A mis padres: Alfonso y Angélica, a mi hermano David. A mi hijo Emir, por ser mi motivo y fuerza de seguir adelante, por su inocencia, a mi compañero de vida Alcides.

## **AGRADECIMIENTO**

A la prestigiosa Universidad Nacional José María Arguedas, un agradecimiento profundo por abrir las puertas a jóvenes con ganas de progreso y salir adelante, compartir sus enseñanzas y valores con cada uno de nosotros.

Asimismo, agradecer a los docentes de la primera casa de estudios Universidad Nacional José María Arguedas, por compartir sus saberes y experiencias de vida; durante el proceso de formación profesional.

Al Dr. Clemente Marín Castillo, en su condición de asesor por su orientación, paciencia, esfuerzo, y por todo su apoyo durante el proceso de investigación.

Un agradecimiento especial a los miembros del Jurado el Dr. Joaquín Machaca Rejas, Mag. Simón José Cama Flores y al Mag. Edwin Mescoco Cáceres, por las observaciones hechas con el fin de mejorar la investigación, las indicaciones, sugerencias y propuestas en todo el proceso de investigación.

Un reconocimiento y agradecimiento a la institución donde se llevó a cabo la investigación, la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, a la Jefa de la Unidad de Recursos Humanos, por su inmediata respuesta, al personal nombrado por su cordialidad, tiempo y apoyo desinteresado en el desarrollo del presente trabajo.

## **PRESENTACIÓN**

En el marco al cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional José María Arguedas, presento el trabajo de investigación titulada: Evaluación del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019 para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas.

El presente estudio de investigación se da con el propósito de conocer el nivel de compromiso organizacional que predomina en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, para conocer qué tan comprometidos están los trabajadores de esta entidad, ya que durante mucho tiempo se ha señalado por una mala gestión y atenciones defectuosos a usuarios, por lo que los principales actores en la municipalidad y otras organizaciones es el talento humano. Para lo cual se toma en cuenta todo el procedimiento y metodologías que corresponden a una investigación.

Con los resultados obtenidos se contribuye y se da a conocer a la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, sobre el grado de compromiso organizacional del personal nombrado, como también se tomará como referencia para los futuros estudios.

Asimismo, el presente estudio de investigación desea aportar en el desarrollo de estrategias que comprenda y mejore el compromiso organizacional, mediante la gerencia de recursos humanos quien al final, podrá tomar la decisión de implementar o no en beneficio de los trabajadores tanto para la municipalidad.

Por ello, señores miembros del jurado evaluador pongo a su disposición el presente trabajo de investigación a fin de que pueda dar la idoneidad de su contenido y espero haber cumplido todo lo estipulado en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, que permitirá la obtención del título profesional mediante la modalidad de sustentación de tesis.

La autora.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Delimitación .....	19
1.3.1. Delimitación espacial .....	19
1.3.2. Delimitación temporal .....	19
1.3.3. Delimitación teórica .....	19
1.4. Justificación .....	19
1.4.1. Justificación teórica .....	20
1.4.2. Justificación práctica.....	20
1.4.3. Justificación metodológica .....	21
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo general .....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	24
2.1.3. Antecedentes locales.....	27
2.2. Marco Teórico.....	29
2.3. Marco Conceptual.....	43
2.4. Marco institucional .....	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.1. Hipótesis.....	48

3.2. Variable única .....	48
3.3. Operacionalización de variables .....	50
3.4. Metodología .....	51
3.4.1. Enfoque .....	51
3.4.2. Tipo de estudio .....	51
3.4.3. Diseño de investigación .....	51
3.5. Población y Muestra .....	52
3.5.1 Población.....	52
3.5.2 . Muestra. ....	53
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	54
3.6.1. Técnica.....	54
3.6.2. Instrumentos de recolección de dato .....	55
3.7. Métodos de análisis de datos.....	56
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	58
4.1. Resultados de investigación.....	58
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	88
CONCLUSIONES .....	94
RECOMENDACIONES.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS.....	101



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Componentes del compromiso según Meyer y Allen (1991).....	32
Tabla 2. Dimensión del compromiso y clasificación de bienes .....	34
Tabla 3. Resumen de las dimensiones del compromiso .....	43
Tabla 4. Cantidad de personal nombrado .....	52
Tabla 5. Ficha técnica del cuestionario de compromiso organizacional .....	56
Tabla 6. Fiabilidad según Kuder Richardson.....	58
Tabla 7. Resultados de fiabilidad compromiso organizacional .....	59
Tabla 8. Resultados de fiabilidad por dimensión .....	59
Tabla 9. Resultados de la frecuencia según género .....	60
Tabla 10. Resultados de la distribución según rango de edad .....	61
Tabla 11. Resultados de la distribución según estudios alcanzados .....	62
Tabla 12. Resultados de la distribución según el tiempo de servicio.....	63
Tabla 13. Resultados de felicidad en el trabajo.....	64
Tabla 14. Resultados de identificación con los problemas de la institución.....	65
Tabla 15. Resultados de sentido de pertenencia a la institución .....	66
Tabla 16. Resultados del vínculo emocional con la institución .....	67
Tabla 17. Resultados de sentido de pertenencia a la familia institucional .....	68
Tabla 18. Resultados del significado personal .....	69
Tabla 19. Resultados de trabajo más por gusto, que por necesidad.....	70
Tabla 20. Resultados de intención de abandono a la organización.....	71
Tabla 21. Resultados de evaluación de costos, que causa abandonar la institución.....	72
Tabla 22. Resultados de percepción de pocas opciones de trabajos similares .....	73
Tabla 23. Resultados de sueldos y prestaciones .....	74
Tabla 24. Resultados de percepción de escasez de otras alternativas de trabajo.....	75
Tabla 25. Resultados de obligación de permanecer en la institución .....	76
Tabla 26. Resultados de dejar la institución no es lo correcto.....	77
Tabla 27. Resultados de sentimiento de culpa, si abandonara la institución .....	78
Tabla 28. Resultados de lealtad a la institución .....	79
Tabla 29. Resultados de sentido de obligación con las personas que trabaja.....	80
Tabla 30. Resultados de sentimiento de deuda con la institución .....	81
Tabla 31. Puntuación para medir el compromiso organizacional .....	82
Tabla 32. Puntaje para medir el compromiso afectivo, de continuidad y normativo.....	82
Tabla 33. Resultados de nivel de compromiso organizacional .....	83
Tabla 34. Resultados de nivel de compromiso afectivo.....	84

Tabla 35. Resultados de nivel de compromiso de continuidad.....	86
Tabla 36. Resultados de nivel compromiso normativo .....	87

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de las necesidades de Maslow .....	35
Figura 2. Resultados de la frecuencia según género .....	60
Figura 3. Resultados de la distribución según edad .....	61
Figura 4. Resultados de la distribución según estudios alcanzados .....	62
Figura 5. Resultados de la distribución según el tiempo de servicio.....	63
Figura 6. Resultados de felicidad en el trabajo.....	64
Figura 7. Resultados de identificación con los problemas de la institución.....	65
Figura 8. Resultados de sentido de pertenencia a la institución .....	66
Figura 9. Resultados del vínculo emocional con la institución.....	67
Figura 10. Resultados de pertenencia a la familia institucional .....	68
Figura 11. Resultados del significado personal .....	69
Figura 12. Resultados de trabajo más por gusto, que por necesidad.....	70
Figura 13. Resultados de intención de abandono a la institución .....	71
Figura 14. Resultados de evaluación de costos que causa abandonar la institución .....	72
Figura 15. Resultados de percepción de pocas opciones de trabajo similar .....	73
Figura 16. Resultados de sueldo y prestación.....	74
Figura 17. Resultados de escasez de alternativas de trabajo .....	75
Figura 18. Resultados de obligación de permanecer en la institución.....	76
Figura 19. Resultados de dejar la institución no es lo correcto.....	77
Figura 20. Resultados de sentimiento de culpa, si abandonara la institución .....	78
Figura 21. Resultados de lealtad a la institución .....	79
Figura 22. Resultados de sentido de obligación con las personas que trabaja.....	80
Figura 23. Resultados de sentimiento de deuda con la institución .....	81
Figura 24. Resultados del nivel de compromiso organizacional .....	83
Figura 25. Resultados del nivel de compromiso afectivo.....	84
Figura 26. Resultados del nivel de compromiso de continuidad.....	86
Figura 27. Resultados del nivel de compromiso normativo .....	87

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación .....	102
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	104
Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos .....	105
Anexo 4. Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	107
Anexo 5. Fotografías de la investigación.....	110
Anexo 6. Instrumento de recojo de datos.....	112
Anexo 7. Ficha de observación.....	114
Anexo 8. Guía de entrevista.....	115
Anexo 9. Documentos de sustento .....	115

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Evaluación del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019, ha tenido como objetivo general evaluar el nivel de compromiso organizacional del personal nombrado que labora en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El enfoque de investigación es cuantitativo, de tipo básico y el diseño utilizado es el no experimental descriptivo. La población conforma al personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, donde se evaluó a 95 trabajadores a los cuales se ubicó en las diferentes áreas y gerencias.

La recolección de los datos se hizo mediante la técnica de la encuesta, con el instrumento: cuestionario de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith, conformado de 18 ítems con escala de Likert de puntuación 1-7.

Los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos, el análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0,778 lo cual presenta una excelente confiabilidad del instrumento de compromiso organizacional, asimismo se calculó la puntuación según el baremo como sigue: de 18-42 bajo; 43-84 medio; y 85-126 alto, pues gracias al baremo llegamos a definir nuestros objetivos planteados. El resultado de la variable en estudio nos muestra que, el compromiso organizacional del personal nombrado es de nivel medio en un 72.6%, asimismo, se tiene un compromiso organización alto no muy significativa 21.1%, y un compromiso organizacional bajo en un 6.3%; por lo que es conveniente fortalecer el deseo y el vínculo emocional hacia la organización y crear un fuerte sentimiento de identidad y pertenencia, ya que esto va a permitir alcanzar las metas y objetivos de la organización y generar el trabajo en equipo, del mismo modo se muestra el resultado de la dimensión de compromiso afectivo el 60% refleja un nivel intermedio, solo el 15.8% muestran un nivel alto de este compromiso, y el 24.2% muestra un nivel bajo, por lo que se puede inferir que la mayoría de los trabajadores tienden tener un vínculo emocional moderado, por lo que su sentimiento de identidad es frágil con las normas, políticas y valores de la organización. De la misma manera el compromiso de continuidad está en el nivel intermedio y un nivel alto por lo que se puede señalar que los trabajadores podrían no estar comprometidos con la organización, y que su permanencia de estos se inclina más por necesidad y la percepción de escasez en el ámbito laboral. Y por último, conoceremos el nivel de compromiso normativo, el 41.1% de los encuestados afirman tener un nivel intermedio de compromiso, mientras el 36.8% señalan tener un nivel alto y un 22.1% consideran un nivel bajo el cual, en este caso los servidores públicos, consideran que la municipalidad de alguna manera

merece la lealtad de estas personas, asimismo estos actores tienen un sentimiento de deuda moral, es por ello el motivo de su compromiso ya que sienten que deben hacer esfuerzos para lograr con los objetivos y sienten que es su obligación corresponderle a la municipalidad por la oportunidad que le dio de trabajar.

Palabras clave: Compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

## ABSTRACT

The present research work entitled: Evaluation of the organizational commitment in the Provincial Municipality of Andahuaylas, Apurímac, 2019 has had as a general objective to assess the level of organizational commitment of the appointed personnel working in the Provincial Municipality of Andahuaylas. The research approach is quantitative, basic type and the design used is the non-experimental descriptive. The population is made up of the appointed staff of the provincial municipality of Andahuaylas, where 95 workers were evaluated and located in the different areas and management.

The data was collected using the survey technique, with the instrument: Meyer, Allen and Smith organizational commitment questionnaire, consisting of 18 items with Likert scale of score 1-7.

The results obtained through data processing, the reliability analysis of Cronbach's alpha of 0.778 which presents an excellent reliability of the instrument of organizational commitment, also the score was calculated according to the scale as follows: from 18-42 Low; 43-84 Medium; and 85-126 High, because thanks to the scale we get to define our objectives. The result of the variable under study shows us that, the organizational commitment of the appointed personnel is of a medium level in 72.6%, also, there is a high organizational commitment not very significant 21.1%, and a low organizational commitment in 6.3%; Therefore, it is convenient to strengthen the desire and emotional bond towards the organization and create a strong sense of identity and belonging, since this will allow to achieve the goals and objectives of the organization and generate teamwork, in the same way it is shown The result of the affective commitment dimension 60% reflects an intermediate level, only 15.8% show a high level of this commitment, and 24.2% shows a low level, so it can be inferred that most workers tend to have a moderate emotional bond, so your feeling of identity is fragile with the norms, policies and values of the organization. In the same way the commitment of continuity is at the intermediate level and a high level so it can be noted that workers may not be committed to the organization, and that their permanence is more inclined to necessity and the perception of scarcity in the laboral scene. And finally, we will know the level of regulatory commitment, 41.1% of respondents claim to have an intermediate level of commitment, while 36.8% report having a high level and 22.1% consider a level below which, in this case, public servants , they believe that the municipality somehow deserves the loyalty of these people, these actors also have a feeling of moral debt, that is why they are committed because they feel they must make efforts to

achieve the objectives and feel that it is their obligation to correspond to the municipality for the opportunity it gave him to work.

Keywords: Organizational commitment, affective commitment, continuity commitment and regulatory commitment.



## INTRODUCCIÓN

En este tiempo globalizado y muy dinámico donde las entidades del sector público están en el proceso de gestión por resultados y cumplimiento de metas del plan de incentivos para los gobiernos locales provinciales y distritales, asimismo buscan prestar un servicio público de calidad para lo cual la importancia de contar con profesionales que desarrollen al máximo sus habilidades y se involucren cada vez más en el cumplimiento de los objetivos.

En el primer capítulo, tratamos sobre el: Planteamiento del problema, formulación del problema general y específico de la investigación, la delimitación temporal, espacial y teórica. Asimismo, la justificación y los objetivos generales y específicos.

El segundo capítulo, contiene: la fundamentación teórica los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, de igual forma el marco teórico y marco conceptual.

El capítulo tercero, está referido a la metodología de la investigación, la hipótesis, la variable, la operacionalización de la variable, la metodología: el enfoque, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método para analizar los resultados de la investigación.

El cuarto capítulo, presenta los resultados de la investigación a través de la información recopilada mediante el cuestionario de compromiso organizacional de Mayer y Allen y su procesamiento en el programa SPSS V23, y se obtuvo el alfa de Cronbach, la distribución de la frecuencia por ítems, dimensión y variable.

El quinto capítulo, presenta la discusión de la investigación tomando en cuenta los objetivos, y los resultados que se obtuvieron comparando con los antecedentes y el marco teórico.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de puntualizar y analizar los resultados de la investigación, así mismo se incluye con las referencias bibliográficas empleadas en la investigación y los anexos correspondientes que demuestran y afianzan la consistencia del trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años se ha observado un creciente problema de bajo compromiso organizacional en muchas empresas, independientemente del sector al que pertenezcan o el tamaño estructural, de manera que se hizo distintos estudios para remarcar la importancia del compromiso organizacional.

Gallup, la consultora con mayor experiencia sobre el tema menciona que la mayor parte de los empleados en todo el mundo, el 63%, "no están comprometidos", lo que significa que carecen de motivación y es menos probable que inviertan un esfuerzo discrecional en objetivos o resultados organizacionales, además de que el 87% de los líderes de recursos humanos y de negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso (engagement) de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías (Reyero ,2015).

Chairman (2017) desvela que solo el 15% de los profesionales ocupados se declara satisfecho con su empleo, lo cual implica alto número de trabajadores infelices con su puesto de trabajo. Dicha infelicidad afecta directamente al nivel y calidad del compromiso que las empresas registran en su fuerza de trabajo. De hecho, la falta de compromiso conlleva a una bajada del 22% de los resultados empresariales, un 21% de caída de la productividad y una rotación del personal de un 65% superior.

En el Perú también se encuentra que la brecha más grande reside en la importancia que le dan las organizaciones a la tendencia de cultura y compromiso, por ende, un estudio realizado en el 2015, en el caso de Perú, el 50% de los ejecutivos cita la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso como "muy importante". El Perú está en crisis, en cuanto a retención de talento humano se puede hablar, las empresas peruanas pierden alrededor del 30% de sus empleados anualmente. Con esta cifra es alarmante porque el alto porcentaje de fuga de personal puede ocasionar pérdidas en temas de productividad, competitividad, entre otros (Gestión, 2017).

En el caso de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en cuanto al personal nombrado, se ha encontrado problemas referentes al compromiso mediante la ficha de observación (ver anexo 7) se ha identificado las deficiencias en cuanto a la prestación y la atención a la ciudadanía, es decir, usuarios cada vez más insatisfechos con la atención y prestación de servicios públicos, el personal nombrado es más resistente al cambio, generando un clima laboral negativo, por otro lado, existe ausencia en sus puestos de trabajo, también se ha observado la presencia de conflictos a consecuencia de las decisiones tomadas a nivel gerencia, y muchas veces interfiriendo acuerdos, a la vez se ha percibido el desconocimiento de los documentos normativos o de gestión, ello conlleva a las irresponsabilidades y la falta de involucramiento en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Asimismo, mediante la aplicación de la guía de entrevista a 15 trabajadores nombrados (ver anexo 8 guía de entrevista) donde el 64% de los trabajadores se siente satisfechos en sus puestos de trabajo, el 73% se niegan a laborar fuera del horario de trabajo, asimismo, el 87% desconocen las metas y valores de la institución y el 100% de los entrevistados mencionan la falta de reconocimiento por parte de la institución por el trabajo y logros alcanzados.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

a) ¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac?

b) ¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac?

c) ¿Cuál es el nivel de compromiso de normatividad del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac?

### **1.3. Delimitación**

#### **1.3.1. Delimitación espacial**

Para Carrasco (2006) la delimitación espacial “consiste en señalar expresamente el lugar donde se realizará el trabajo de investigación, para ello es necesario consignar el nombre del lugar, centro poblado, distrito, provincia, departamento” (p.87).

Referido al enunciado, la delimitación espacial se refiere al lugar o la ubicación donde se ha llevado a cabo el estudio y/o la investigación, en este caso mencionar que el presente trabajo de investigación se desarrolló en:

- Lugar: Municipalidad Provincial de Andahuaylas
- Distrito: Andahuaylas
- Provincial: Andahuaylas
- Region: Apurímac

#### **1.3.2. Delimitación temporal**

Según Arias (2012) “la formulación del problema debe indicarse el lapso o periodo objeto de estudio” (p.42).

La presente investigación sobre compromiso organizacional se realizó en un lapso de tiempo de febrero a agosto el año 2019.

#### **1.3.3. Delimitación teórica**

Carrasco (2006), afirma que la delimitación teórica “consiste en organizar en secuencia lógica, orgánica y deductiva, los temas ejes que forman parte del marco teórico en la que circunscriben las variables del problema de investigación” (p.88).

La investigación se delimita en la variable en estudio el compromiso organizacional y sus dimensiones como es el compromiso afectivo, de compromiso de continuidad y compromiso normativo.

### **1.4. Justificación**

En el mundo competitivo de hoy en día, las empresas requieren de personas capacitadas y comprometidas, que se involucren con la misión, visión, valores y objetivos corporativos, asimismo, los niveles de compromiso del personal con las empresas influyen positivamente en el desempeño de sus funciones; de tal

manera permita incrementar los niveles de rendimiento y como resultado un servicio de calidad.

Por esta razón, la investigación busca conocer el nivel de compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, ya que, se ha observado la falta de aceptación de los valores, visión, y misión y la falta de involucramiento en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, además de la falta de voluntad y deficiente atención a los ciudadanos, de manera que al obtener los resultados se pueda plantear recomendaciones a las autoridades y al responsable de la unidad de recursos humanos, mediante el cual se tomen decisiones efectivas en cuanto al personal, esto con la finalidad de contribuir en la mejor prestación de servicios públicos y trabajadores más felices, satisfechos y más comprometidos e identificados con la institución.

#### **1.4.1. Justificación teórica**

Como menciona Carrasco (2006), se sustenta en que “los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico además servirá para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (p. 119).

Este estudio busca, contribuir con aquellas investigaciones que contengan temas afines y enriquecer más el tema compromiso organizacional, compromiso afectivo, normativo y de continuidad, en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Asimismo, los resultados obtenidos serán de gran utilidad para las investigaciones posteriores.

#### **1.4.2. Justificación práctica.**

Carrasco (2006) afirma que “el trabajo de investigación servirá para resolver problemas prácticos, es decir, resolver el problema que es materia de estudio” (p.119).

Por lo referido en el párrafo anterior, la investigación se justifica porque dará a conocer el nivel de compromiso organizacional en sus tres dimensiones, asimismo, se conocerá el grado de identificación e

involucramiento con las metas, objetivos y valores de la municipalidad. De esta manera, aportará sugerencias y recomendaciones que permitan optimizar el compromiso organizacional del personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, brindándole estrategias y herramientas referente al tema, que coadyuve a lograr metas y objetivos.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

Carrasco (2006), menciona que “si los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos diseñados y empleados en el desarrollo de la investigación, tienen validez y confiabilidad y de ser empleados en otros trabajos de investigación resultan eficaces” (p.119).

De acuerdo a lo mencionado la investigación se realizó siguiendo las pautas y procedimientos, valiéndose del método científico que demuestran su validez y confiabilidad del presente trabajo de investigación.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Evaluar el nivel de compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac -2019.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a. Describir el nivel de compromiso Afectivo del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.
- b. Describir el nivel de compromiso de continuidad del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.
- c. Describir el nivel de compromiso normativo del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

- a) Delgado & Jaik (2017), en la investigación titulada: Clima y compromiso organizacional, (tesis de posgrado). Instituto Universitario Anglo Español de México.

Uno de los objetivos fue identificar el nivel de compromiso organizacional de los docentes que laboran en el municipio de Durango, el trabajo fue de enfoque cuantitativo el tipo de estudio fue correlacional, diseño de investigación no experimental transversal, con una muestra de 180 personas, el autor llega a la siguiente conclusión:

- Con relación a la primera dimensión compromiso afectivo se ha encontrado que los encuestados consideran que hay un trabajo en equipo muy favorable, es decir, que el compromiso afectivo es muy favorable.
- En cuanto al compromiso de continuidad los docentes encuestados continúan en la institución debido a que ésta les ofrece una estabilidad que ninguna otra institución le proporciona y tienen un compromiso de continuidad favorable.
- Finalmente en cuanto al compromiso normativo los docentes encuestados continúan en la institución por lealtad a ella, y se aprecia según las medias obtenidas que existe un compromiso normativo muy favorable.

- a) Fernández (2017), en la investigación titulada: *El compromiso organizacional* (tesis de pregrado), Universidad de Valladolid Soria.

El objetivo fue medir el compromiso organizacional, el diseño de investigación fue no experimental, de nivel descriptivo transeccional, mientras que la muestra fue de 35 trabajadores, lo cual llegó a la conclusión:

- La puntuación media total del compromiso organizacional corresponde a un 4,033 en la escala de 1 a 7. Esto quiere decir que el personal docente de la facultad presenta un nivel medio, es decir, que los trabajadores tienen una relación intensa con su organización, aunque

su identificación es moderada al igual que su obligación. Además el empleado percibe algún tipo de coste en caso de dejar la Universidad. Pues de los resultados indica que el compromiso afectivo se expresa una puntuación mayor, por ello, menciona que los trabajadores se sienten identificados e implicados de una manera prudente con la organización y que la mayor parte de los trabajadores se inclinan hacia esta dimensión.

- El compromiso de continuidad nos arroja una media de 3,849, la cual está levemente por debajo que la media general. Esta media general excede a la media del compromiso de continuidad en un 0,185, cuyo nivel de compromiso es medio. Por último, el compromiso normativo el cual arroja una media de 3,409. En este caso también se sitúa debajo de la media general en un 0,624. En este caso también se sitúa en un nivel medio.

- c) Peña, Díaz, Chavéz, & Sánchez (2016), en la investigación titulado: *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*, (para optar grado de licenciado en Psicología) Universidad Autónoma de Coahuila, Mexico.

El diseño metodológico corresponde a una investigación transversal mixta (cuantitativa y cualitativa) de tipo descriptivo, con una muestra de 60, instrumento usado fue de Meyer y Allen (1991) ya que permite medir el grado en el que un empleado se identifica con la organización, llegando a la conclusión:

- Las medidas de los componentes del compromiso organizacional siendo la más alta la dimensión el compromiso afectivo, lo cual indica que el trabajador tiene un sentimiento de pertenencia a la empresa, es decir, tiene bien puesta la camiseta. Seguido por el compromiso normativo y por último el compromiso de continuidad. Del mismo modo la correlación entre los tres componentes que conforman el compromiso organizacional, hay una correlación altamente significativa entre el compromiso afectivo y de continuidad con el compromiso normativo y una única asociación moderada entre el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad, es decir, que a mayor afectivo, normativo y de continuidad habrá un mayor compromiso organizacional.



### 2.1.2. Antecedentes nacionales

- a) Abanto (2017), en la investigación titulada: *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana* (tesis de pre grado) Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú.

La metodología del estudio es una investigación sustantiva, que adopta un diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformado por 151 trabajadores, asimismo para la variable del compromiso organizacional se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen con una puntuación con escala Likert de 7 puntos; mediante el análisis de los datos, el autor concluye:

- Referente al nivel de Compromiso Organizacional, se observa que el 41.7% de trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, presenta nivel bajo; en tanto que el 31.1% presenta nivel medio y el 27.2%, nivel alto. A partir de estos resultados, concluye que la mayor parte de los trabajadores evaluados presentan claras deficiencias en su identificación con la institución, los objetivos y las metas de la misma, tendiendo a direccionar un mínimo esfuerzo para la realización de sus deberes, únicamente por obligación, lo cual se ve reflejado en continuos inconvenientes en el desarrollo de actividades laborales, tanto a nivel individual y colectivo, que por ende afecta la productividad general.
- Asimismo, se observó en los trabajadores de una institución de salud pública de Sullana, un predominio de nivel bajo en las dimensiones del Compromiso Organizacional, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel que oscilan entre 37.7% y 47%. A partir de estos resultados, señala que, de forma general, existe evidentes deficiencias de adhesión emocional de este grupo de trabajadores hacia la institución para la que prestan servicio, así como falencias respecto a la inversión de tiempo y esfuerzo que estos destinan al desarrollo de sus labores, lo cual tiende a afectar directamente su gratitud hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.).

- b) Romero (2018), en la tesis titulada: *Compromiso organizacional en el personal nombrado y contratado del corte superior de justicia de Lima*

Norte, 2017, (para optar el grado de maestría en gestión pública) Universidad César Vallejo escuela de Posgrado. Lima-Perú.

El objeto del trabajo fue determinar la diferencia de compromiso organizacional entre el personal nombrado y contratado del corte superior de justicia de Lima Norte, de tal forma el diseño utilizado fue no experimental transversal, se aplicó el método hipotético deductivo, con tipo de investigación básica descriptiva, de una población de 670 personas de los cuales se ha trabajado con 55 personas; los instrumentos empleados fueron el cuestionario de compromiso organizacional, de tal manera que concluye:

- Existe diferencia significativa ( $p=0,004>0,05$ ) del compromiso organizacional entre el personal contratado y nombrado de la Corte Superior de justicia de Lima Norte, 2017. Determinándose que el personal contratado mostró mejor compromiso organizacional que el personal nombrado del mismo modo, no existe diferencia de compromiso organizacional afectivo entre el personal contratado y nombrado de la Corte Superior de justicia de Lima Norte, 2017. Además, Existe diferencia significativa ( $p=0,046<0,05$ ) del compromiso organizacional continuo entre el personal contratado y nombrado de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017, observándose que el personal contratado mostró mayor compromiso continuo.
- Finalmente, No existe diferencia de compromiso organizacional normativo entre el personal contratado y nombrado de la corte de justicia de Lima Norte, 2017.

c) Gavidia (2019), tesis titulada: *Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019* (para optar el grado de licenciada en Psicología). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima-Perú.

Estudio realizado para determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo Libre, en el periodo 2019. Estudio de tipo descriptiva, de nivel básica de enfoque cuantitativo, la población en estudio fue de 30 trabajadores, para medir el compromiso organizacional se utilizó el cuestionario de Meyer y Allen que consistió en tres dimensiones, el autor llegó a la conclusión:

- Los resultados al respecto del compromiso organizacional comprende que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes es alto en un 60% y promedio en un 40%, donde el compromiso afectivo y de continuidad tienen mayor trascendencia. Esto debido a la investigación se realizó en una pequeña empresa donde los trabajadores sienten que dejar la organización donde laboran actualmente tiene un alto costo por lo difícil que es conseguir trabajo y donde la manifestación de su identificación con las metas de la empresa es mayor al haber más contacto con sus superiores y compañeros de trabajo en general.
- Según los resultados que se obtuvieron se aprecia que la mayoría de trabajadores tiene un compromiso afectivo alto en un 53%, seguido del 47% que tiene un nivel promedio; sin apreciar a ninguno con un compromiso afectivo bajo.
- Asimismo, según los datos obtenidos se puede apreciar que el 73% de trabajadores percibe un nivel alto de compromiso de continuidad, seguido del 27% que lo percibe en un nivel promedio.
- Finalmente, según el puntaje obtenido se considera que el 47% de trabajadores tiene un compromiso normativo alto, seguido del 47% que está en un nivel promedio, y solo el 7% obtiene el compromiso normativo como bajo.

d) Sánchez (2017), en la tesis titulada: *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. Huaraz, 2017*, (tesis de post grado). Universidad César Vallejo, Perú.

El objetivo fue conocer la relación que existe entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional, el diseño de la investigación fue no experimental, transversal correlacional, con una población de 40 trabajadores usando un instrumento de encuesta con puntuación de 5, donde el autor llega a la siguiente conclusión con respecto al compromiso organizacional:

- En cuanto al compromiso organizacional en general, se encuentra que del total de los trabajadores encuestados el 54% se ubica en el nivel medio, mientras el 28% en el nivel bajo y el 18% de los trabajadores se encuentran en el nivel alto.

- Los resultados de las dimensiones de la variable compromiso organizacional, los porcentajes más altos se encuentran en el nivel medio, con 48% en la dimensión compromiso normativo y con otro 48% en la dimensión compromiso continuo; por otro lado, la dimensión compromiso afectivo tienen un nivel alto con 38%.

### 2.1.3. Antecedentes locales.

- a) Quispe (2018), en la tesis titulada: *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes Chanka, Andahuaylas 2018*, (para optar el grado de licenciado en administración). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

El trabajo fue de nivel descriptivo correlacional de diseño no experimental-transeccional de un enfoque cuantitativo básico de método deductivo, con una muestra de 73, instrumento cuestionario; el autor llegó a la conclusión:

- Muestra que existe una correlación positiva baja, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso organizacional, también se aumenta la satisfacción laboral, y viceversa.
- En cuanto a la relación entre el compromiso de continuidad y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, se demuestra que existe una correlación positiva baja, y un nivel de significancia bilateral menor, es decir que 0020 a medida que se aumenta el compromiso de continuidad, también se aumenta la satisfacción con los factores motivacionales.
- En relación entre el compromiso de continuidad y los factores higiénicos de la satisfacción laboral el coeficiente de correlación indica correlación negativa muy baja, sin embargo, dicha correlación no es significativa, por lo que el aumento o disminución del compromiso de continuidad, no genera cambios significativos en la satisfacción con los factores higiénicos, en el personal administrativo de la dirección.
- En relación entre el compromiso afectivo y los factores motivacionales de la satisfacción laboral, demuestra que existe una correlación positiva baja, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, que a

medida que se aumenta el compromiso afectivo, también se aumenta la satisfacción con los factores motivacionales. Por lo tanto, muestra que existe relación entre las dimensiones estudiadas. Asimismo, a la relación entre el compromiso afectivo y los factores higiénicos de la satisfacción laboral, muestra que existe una correlación positiva moderada, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza, que a medida que se aumenta el compromiso afectivo, también se aumenta la satisfacción con los factores higiénicos, y viceversa.

- b) Llachtarimay (2018), en la tesis titulada: *Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, Apurímac, 2018* (para optar el grado de licenciado en administración). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

El enfoque del trabajo realizado es cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental - transeccional y de nivel descriptivo correlacional. Asimismo, la muestra fue de 76 personas con muestreo aleatorio simple, el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, Apurímac 2018. El cual llega a la siguiente conclusión:

- Existe una relación positiva moderada entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chincheros, esto indica que el grado de compromiso que tiene cada trabajador es moderado, ya sea a causa del bajo reconocimiento a los esfuerzos y logros, el bajo nivel de valoración a los trabajadores, poca inversión en las capacitaciones constantes, y otros factores que determine que la satisfacción laboral de los trabajadores no sea el más adecuado, el 61,8% del total que representa la mayor cantidad, indican que el compromiso afectivo por parte de los trabajadores hacia la Municipalidad Provincial de Chincheros es sólo a veces, y el 25% del total mencionan que el compromiso afectivo que tienen con la municipalidad es casi siempre.
- Asimismo, el 51,3% del total que representa la mayor cantidad, indican que el compromiso normativo en la Municipalidad Provincial de

Chincheros se da solo a veces y el 38% del total mencionan que el compromiso normativo que tienen los trabajadores es casi siempre.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Definición de organización**

“Las organizaciones son creadas para producir alguna cosa: servicio o producto, por lo tanto, utilizan la energía humana y no humana para transformar materia prima en productos o servicios” (Idalberto Chiavenato, 1994, citado en Valdés, 2010).

Yapo (1970) sostiene que las organizaciones son “unidades sociales debidamente construidos y reconstruidos para buscar fines específicos” (p.3).

Alonso & Ocegueda (2006) define a la organización como “un sistema integrado por individuos” (p.38).

Cabe mencionar que toda organización que se constituye, tiene una misión que es su razón de ser y determinados objetivos concretos planteados por las cuales se debe trabajar y cumplirlas en su totalidad decir que, la organización es un sistema social, formado con el fin de alcanzar un mismo objetivo en común. Como todo sistema, éste puede contar con subsistemas internos, que tengan asignados tareas específicas. Las organizaciones cuentan con características específicas. El grupo humano, para funcionar, debe establecer reglas explícitas y claras, aportar un cierto grado de formalidad y presentar conductas recurrentes.

Esa misión que es la razón de ser de la organización conjuntamente con el entorno donde vaya a desarrollar sus actividades determinan el enfoque de componentes importantes como son: los objetivos, las funciones, las tareas, las políticas, estrategias, tácticas, así como la estructura organizacional, la misma sobre la base de un diseño organizacional, de puestos de trabajo, los cuales permitan un desempeño adecuado y dar cumplimiento a todo lo planeado.

Guillermo (citado en Alonso & Ocegueda, 2006), señala que: un sistema es un conjunto de unidades interrelacionadas de manera más o

menos compleja y que actúan en función del todo. Según las funciones de los factores de primer orden, se dan cuatro tipos de organizaciones:

- a. Productivas: las que se encargan de fabricar bienes, proporcionar servicios y crear riquezas para el público o para algún sector de la economía.
- b. De mantenimiento: estas no conservan los avíos de la sociedad sino sus miembros, y se dedican a la interacción social (sextas religiosas).
- c. De adaptación o adaptativas: son los que están a cargo de estructuras sociales que crean conocimientos, formulan y aprueban teorías, (universidades, institutos de investigación).
- d. Político administrativo: se encargan de coordinar y controlar a la gente y los recursos (partidos políticos, sindicatos, etc.)

### **2.2.2. Definición del compromiso organizacional**

En los últimos años se han desarrollado distintos estudios sobre compromiso organizacional más en países desarrollados que en países sub desarrollados, podemos mencionar que los autores coinciden de forma general que el compromiso es un concepto positivo tanto para los empleados y para la organización. Mencionar también que los diferentes estudios realizados se basan en la teoría de los tres componentes de Meyer y Allen.

Por ello, Meyer y Allen 1991, (citado en Díaz Bretones, y otros, 2014) menciona que el compromiso es un estado psicológico que caracteriza entre una persona y una organización.

Arciniega (Citado en Montoya, 2014) el compromiso es visto como una respuesta emocional ante una evaluación positiva dentro del contexto laboral por parte del trabajador.

El compromiso organizacional como la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, y teniendo la voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización (Porter, Steers, Mowday, & Boulain 1974).

Para Díaz & Montalbán (2004) sería la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja.

Mientras que Chiavenato (2009) define que el “compromiso con la organización reduce el absentismo y, por tanto, incrementa la disponibilidad de fuera de trabajo” (p.13).

Robbins (2009) sostiene que los altos niveles de involucramiento en el trabajo y la facultad para la toma de decisiones en forma psicológica se relacionan de manera positiva con la responsabilidad social de la organización y el desempeño en el trabajo. Además, se ha descubierto que el involucramiento intenso se relaciona con menor ausentismo y tasas de renuncia. Es así que el compromiso es una de las actitudes que se consideran más importantes en cualquier organización, debido a que los trabajadores comprometidos se emplean de forma más eficiente en el logro de los objetivos organizacionales.

Como menciona Navarro, García & Bustamante (2007) que el compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional, una de las razones de que haya sucedido es que varias investigaciones han podido demostrar de que el compromiso con la organización suele ser el mejor predictor de la rotación y la puntualidad. Por ello de suma importancia el involucramiento emocional e intelectual del empleado con la empresa para generar mayor rentabilidad, el cual será posible si los empleados encuentran oportunidades de crecimiento en su centro laboral.

El compromiso organizacional es el estado, en el cual el empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización, por tanto, cabe señalar que un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia (Robbins,2009. p.79).

Asimismo, Jericó (2008) define el compromiso de un empleado como la motivación de permanecer y aportar en una organización. Hace énfasis en diferenciar la satisfacción de compromiso, ya que un empleado satisfecho no necesariamente está comprometido. Jericó, cree que cuando el



empleado crece en el ámbito laboral, puede lograr un alto compromiso con la empresa.

De la misma forma, el modelo de Meyer y Allen, el compromiso organizacional tiene tres componentes: el afectivo, el que se refiere a un apego emocional por parte del empleado hacia la empresa, que se sienta orgulloso de ser parte de la organización; el de permanencia que es el compromiso del empleado que hace referencia a lo material; el continua en la organización porque espera ser premiado y reconocido por su trabajo, terminando con el último componente que es el compromiso normativo, el que se refiere a un sentimiento que tiene el empleado de permanecer en la organización por todos los beneficios que ha obtenido a lo largo de su trabajo.

Tabla 1

*Componentes del compromiso según Meyer y Allen (1991)*

Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a una atadura emocional con ésta	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a la preocupación asociada al costo de dejarla	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad.
Se está en la organización porque se quiere.	Se está en la organización porque se necesita	Se está en la organización porque se debe.

Fuente: Componentes del compromiso en base a Frías (2014).

Robbins (2009) “El compromiso organizacional se define como el grado en el que un empleado se identifica con una organización particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. por tanto involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico”(p.79).

De manera que señala que el compromiso organizacional es la

identificación del individuo con la organización que lo emplea. Por lo cual indica que el compromiso organizacional tiene tres componentes distintos: Compromiso afectivo, que se describe a la carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores, mientras el compromiso para continuar, se ve reflejado en el valor económico que se percibe por permanecer en una organización con el de dejarla, finalmente el compromiso normativo, que se entiende como la obligación de permanecer con la organización por razones morales o éticas. Por ejemplo, un empleado que encabeza con entusiasmo una iniciativa nueva tal vez permanezca en la empresa porque sienta que la dejaría mal parada.

### **2.2.3. Enfoques del compromiso organizacional**

#### **a) Enfoque tridimensional**

El estudio del compromiso en el lugar de trabajo viene de los años 60 y se enfocó hacia el concepto del compromiso organizacional. Con el tiempo se fueron ampliando nuevos enfoques del compromiso no tan centrados en aspectos organizacionales y mirando hacia el puesto de trabajo, el grupo de trabajo, etc.

Respecto a los antecedentes del compromiso, se señalan tres tipos de variables: organizacionales; personales y del entorno (Meyer y Allen, 1997). Entre las primeras se destacan: la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos. Entre las personales se señalan: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación. Entre las del entorno se identifican algunas tales como las oportunidades laborales.

McNeil (citado en Ruiz, 2013) denomina “contrato psicológico” el que se produce entre las personas y las empresas pudiendo ser de naturaleza transaccional o relacional. Los contratos psicológicos relacionales darían pie a un tipo de compromiso normativo, más basado en una relación estable y que serían diferentes del tipo de compromiso de mero cumplimiento que

suponen las relaciones más transaccionales que por su naturaleza predisponen a una relación más a corto plazo y más centrada en criterios oportunistas o meramente económicos.

Aunque es abundante la literatura acerca de la clasificación de los tipos de compromiso y sus consecuencias. Sin embargo, existe escasa fundamentación teórica sobre sus fundamentos racionales. Teniendo en cuenta el papel de la voluntad en el compromiso humano y que el objeto de la voluntad son los bienes, González y Guillén (2008) han realizado una fundamentación con base en la tradición ética Aristotélica. Lo hacen partiendo de la clasificación de bienes que hace Aristóteles y encuentran un paralelismo con la clasificación de los tipos de compromiso realizada por Meyer y Allen (1991).

Tabla 2

*Dimensión del compromiso y clasificación de bienes*

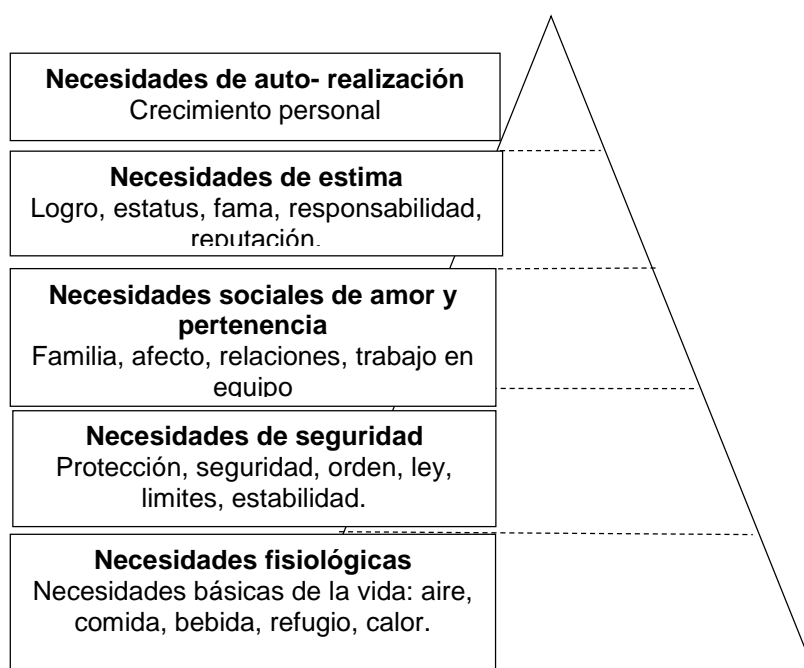
Tres dimensiones del compromiso	Bienes humanos por Aristóteles
<p>Afectivo</p> <p>Un estado mental caracterizado por el deseo de comprometerse (p.ej. mantener el empleo, conseguir metas para la empresa, etc.)</p>	<p>Bienes placenteros</p> <p>Las personas persiguen bienes buscando la atracción o el placer que les produce (satisfacción)</p>
<p>De continuidad</p> <p>Los individuos se comprometen al valorar el coste de oportunidad de dejar de hacerlo</p>	<p>Bienes útiles</p> <p>Las personas persiguen bienes externos buscando la utilidad que les reporta (recompensa)</p>
<p>Normativo</p> <p>Sienten la obligación moral de comprometerse</p>	<p>Bienes morales</p> <p>Las personas persiguen bienes del alma para la consecución de su excelencia personal (plenitud humana)</p>

Fuente: Dimensión del compromiso y clasificación de bienes según Ruiz (2013).

## 2.2.4. Relación del compromiso organizacional con la pirámide de Maslow

Es así que las modalidades o componentes del compromiso organizacional pueden generar un impacto positivo en las empresas. De tal forma que se refleja con la pirámide de necesidades de Maslow.

Según Maslow nuestras acciones nacen de la motivación dirigida hacia el objetivo de cubrir ciertas necesidades, las cuales pueden ser ordenadas según la importancia que tienen nuestro bienestar.



*Figura 1.* Pirámide de las necesidades de Maslow.

Fuente: Autoría propia en base a la teoría de las necesidades.

Huete (2016) menciona que una persona con un alto nivel de compromiso afectivo considera que sus necesidades más complejas, sean totalmente satisfechas en la empresa. Las necesidades relacionadas al compromiso afectivo son: la necesidad de autorrealización y la necesidad de reconocimiento.

Si estas necesidades son cubiertas, se puede afirmar que las personas son felices. Por consiguiente, si una organización crea un clima libre de prejuicios, en donde prevalece, la espontaneidad, el trabajo en equipo es resolutivo, existe confianza recíproca, entre otros. Sus miembros se sentirán orgullosos y satisfechos. En consecuencia, los trabajadores

serán más productivos y serán los promotores de la empresa por voluntad propia.

Asimismo, en el caso del compromiso de continuidad, está estrechamente ligado la necesidad de seguridad, se relaciona por el miedo de perder algo de valor lo que actúa como estimulante. Es decir, que la persona se activa únicamente por miedo de perder, los beneficios o el puesto de trabajo, por ello el compromiso de continuidad no es el mejor impulsor de productividad.

Finalmente, el compromiso normativo se relaciona con la necesidad de afiliación, es decir, si un empleado presenta un nivel alto de compromiso normativo, significa que la empresa ha conseguido que este se haya sentido apreciado en algún momento, debido a ello siente una obligación moral de reciprocidad.

#### **2.2.5. Importancia del compromiso organizacional**

La importancia del compromiso organizacional radica en que es uno de los mejores indicadores de permanencia en el empleo, porque se considera fundamental que los empleados tengan bien puesta la camiseta, es decir, que quieran a su empresa y que hagan bien su trabajo (Arias, 2001, citado en Paredes, 2018)

El compromiso organizacional es importancia porque se debe principalmente a que tiene un impacto directo en actitudes y conductas del empleado; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, menor ausentismo y baja rotación de personal entre otros. Así como la capacidad para influir sobre la eficiencia y el bienestar de los miembros de una organización (Rodas, 2013 citado en Ayay, Chavez, & Tores, 2017) mencionan que la importancia del compromiso organizacional radica desde el punto de vista de los trabajadores, ya que permite estabilidad laboral, por el esperable impacto que aquel puede tener en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, cubriendo necesidades psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades) y que además impacta directamente en las actitudes y conductas de los empleados (aceptación de metas, valores, cultura), lo que mejora la productividad en las organizaciones disminuyendo

el ausentismo y la rotación de los empleados.

De manera general, Marín (citado en Castro, 2012) las investigaciones de Meyer y Allen muestra que el compromiso organizacional es importante por las siguientes razones:

- a. Los empleados con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, esto es positivo en la medida que una de las metas de la organización sea retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño.
- b. Los empleados con un mayor vinculación con la organización poseen un gran motivación para contribuir significativamente con su empresa.
- c. El compromiso se relaciona positivamente con la asistencia al trabajo, lo que contribuye a disminuir las ausencias de los trabajadores a la organización y su impacto negativo en las actividades que esta desarrolla.
- d. En la medida que un trabajador se compromete con una empresa tiene a desempeñar mejor su trabajo vinculándose con la estrategias y decisiones de la organización y realizando un mayor esfuerzo.

#### **2.2.6. Factores que influyen en la evolución del compromiso organizacional**

(Greenberg y Baron, 1995 citado en Gavidia, 2019) propone que hay 10 elementos que influyen en la evolución del Compromiso organizacional.

1. El compromiso organizacional aumenta cuando el colaborador obtiene un mayor nivel de competitividad y productividad en las actividades que ejecuta.
2. Si el colaborador es motivado por reconocimientos, beneficios o incentivos se logrará que este se sienta en unión con la organización, existiendo un compromiso mayor.
3. La falta de línea de carrera y oportunidades de desarrollo influyen negativamente en el compromiso organizacional.
4. El vínculo entre superiores y colaboradores influye en el compromiso organizacional y es que si no existe una correcta comunicación de parte de estos o poco reconocimiento a sus trabajadores es casi imposible que se genere un nivel de compromiso alto.
5. La antigüedad de los trabajadores influye en el compromiso organizacional, siendo los más antiguos quienes tienen un nivel más alto.

6. Los trabajadores tienen un mayor compromiso cuando las empresas le dan importancia al servicio que brindan a sus clientes ya se comprometen y buscan objetividad de servicio.
7. La ejecución de las funciones de cada trabajador debe estar descrita por los directivos de la empresa con el afán de mejorar la calidad de trabajo.
8. Algo que conseguirá que los colaboradores contribuyan y opinen es un trabajo entusiasta donde puedan demostrar sus habilidades, elevando así el nivel de compromiso organizacional.
9. La descripción de la visión de la organización y los planes organizacionales que tienen deben ser difundidas con un tiempo prudente al personal para evitar dudas y fallas en un futuro.
10. La mala administración y manejo de los colaboradores provocará un declive en el compromiso organizacional ya que la empresa necesita escuchar y atender las necesidades que sus trabajadores tienen.

#### **2.2.7. Desarrollo de estrategias de alto compromiso**

El compromiso organizacional es un mecanismo que tiene la dirección de recursos humanos para analizar la lealtad y vinculaciones de los empleados con la organización. Por ello si se consigue que los empleados estén muy comprometidos e implicados en la organización, mayor será la probabilidad de que permanezca en la misma organización. (Bayona, Goñi, & Madorran García, 2000)

En tal sentido, la dirección de recursos humanos debe implementar políticas y estrategias con las que una organización desarrollaría un modelo de alto compromiso la cual se apoya en las planteadas por (Beer et al. 1984, citado en Cuesta, 2016)

- Desarrollo de opciones de carrera profesional y énfasis en la capacitación y la motivación intrínseca como valores característicos de la organización.
- Altos niveles de flexibilidad funcional y polivalencia de los empleados.
- Reducción de niveles jerárquicos y de diferencias de status entre los miembros de la organización.
- Utilización de dinámicas de equipo y procesos de decisión participativos.

- Diseño de puestos que permitan altos niveles de motivación intrínseca.
- Estabilidad en el empleo.
- Sistemas de evaluación y retribución variable por méritos.
- Implicación de los empleados con valores organizativos relacionados con su estrategia.

### **2.2.8. Dimensiones del compromiso organizacional**

En los estudios ya realizados se encontró el enfoque tridimensional propuesto por Allen y Meyer el que es más estudios ha originado y por tanto el más aceptado hasta el día de hoy.

#### **a. Compromiso afectivo o dimensión afectiva**

Esta dimensión es la que más estudios ha generado a lo largo del tiempo, el compromiso efectivo es aquel que describe una orientación afectiva que siente el empleado hacia la organización, lo que a su vez impacta directamente la participación y el involucramiento emocional que muestra para su organización. (Allen y Meyer, 1997).

Por su parte, Robbins (2009) precisa el compromiso afectivo como “la dedicación emocional a la organización y compromiso con sus valores” (p.79).

Mowday, Steers & Portes (citado en Fernández,2017) define este tipo como “la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma” conceptualmente puede estar caracterizado: fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización, disposición de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización, fuerte deseo de permanencia como miembro de la organización.

Los empleados efectivamente comprometidos muestran una menor intención de abandono y están dispuestos a realizar esfuerzos adicionales para mejorar la productividad y garantizar la supervivencia de la empresa, particularmente en crisis. El cual se caracteriza por la existencia de un vínculo emocional del trabajador hacia la organización, ya que pueden satisfacer sus expectativas y necesidades. Esta dimensión hace que en el trabajador se genere un deseo de permanencia en la organización, quiere o



desea estar en ella. Este compromiso se puede ver en las personas que se les "llena la boca" al hablar de su organización en las que prestan sus servicios.

El compromiso afectivo es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente. El personal con altos niveles de compromiso afectivo tiende a empatizar con los problemas que surgen en la organización y harán lo imposible por tratar de solucionarlos. Además, son favorables a los cambios que se puedan dar en la empresa y se involucran en ellos. Por ende, cabe precisar que éste es el tipo de compromiso que necesitan las empresas de sus trabajadores y por tanto es el compromiso que tiene que lograr generar. Esto se debe a que el trabajador está orgulloso y se encuentra vinculado e identificado con la empresa, así como con los sus objetivos y valores. Podríamos decir que se trata de un trabajador que " tiene la camisa puesta". (Diaz, et.al, 2014).

#### **b. Dimensión calculativa o compromiso de continuidad o continuo**

El compromiso de continuidad se caracteriza porque el trabajador lleva a cabo una evaluación de los costes y beneficios que le originaría abandonar la organización, es decir, toma la conciencia de los costos asociados con el abandono de la organización. Los empleados, cuyo enlace principal de la organización se basa en el compromiso de continuidad, permanecen en ella porque tienen que hacerlo.

En la actualidad, la vieja y tradicional fidelidad del empleado por la empresa que lo emplea se está volviendo pieza de museo debido a los cambios en el concepto de empleo en que las organizaciones esperan dedicación y compromiso sin importar la temporalidad y ubicación del trabajo, siendo este factor una limitación de estudio del tema en cuestión. Aquí lo fundamental del tema, es que cada persona es concebida como un proveedor que entrega talentos y competencias a la organización y no como un empleado burócrata, como antes se pensaba. (Chiavenato, 2004, citado en Cutipa, 2017, p.32)

Por otro lado, el mismo autor manifiesta que el compromiso de continuidad es el apego material del colaborador con la empresa. Su estabilidad en la empresa es circunstancial y su desempeño está en cumplir con los mínimos aceptables o dar el mínimo esfuerzo para asegurar la continuidad en el puesto de trabajo. Ello no quiere decir “poco esfuerzo”, Por ejemplo, si la empresa está al borde de cerrar o tiene grandes problemas habrá una intensión de apoyo porque si no perderían su puesto; sin embargo, en la medida que su sueldo esté garantizado y la organización lo tolere, su esfuerzo será mínimo.

En esta segunda dimensión el vínculo que hay entre el trabajador y la organización deja de ser emocional y pasa a ser un vínculo de carácter material, en el que el nivel de compromiso es bajo y está basado en el coste que le supone al trabajador el abandono. En este caso el desempeño del trabajador será el mínimo necesario, es decir, trabajará dentro de los umbrales mínimos establecidos por la empresa para poder mantener su trabajo. Igualmente, su permanencia en la empresa se verá condicionada a la espera de una oferta mejor o por la ausencia de alternativa.

Este tipo de compromiso lo vemos aumentar en las épocas de crisis o recesión económica como es el periodo que estamos sufriendo en la actualidad donde muchos trabajadores permanecen en sus empresas debido a la ausencia de puestos vacantes en otras empresas. Tener a empleados con este tipo de compromiso no les interesa a las organizaciones ya que el trabajador no se siente implicado con la empresa más allá de la necesidad de permanencia y por tanto abandonará la empresa cuando tenga una mejor opción. En este caso el trabajador sigue en la organización porque lo necesita ante la ausencia de alternativas mejores. Hay que decir también que este tipo de compromiso genera en la empresa unos costes, tanto económicos como de tiempo, ya que cuando el trabajador abandone la empresa, debido a la aparición de una alternativa que considera mejor, la empresa perderá la inversión que realizó en este empleado cuando comenzó a formar parte la de organización y además necesitará encontrar a otro trabajador en el que tendrá que volver a invertir el tiempo y dinero que invirtió en el trabajador que se ha marchado.

### **c. Dimensión normativa o compromiso normativo:**

Esta dimensión es la que menos se ha estudiado el compromiso normativo es práctico, como el deber de cumplir las reglas y políticas organizacionales relativas a las labores que le corresponden al empleado. Este compromiso ya sea por convicción y voluntad propia sin que tenga lugar de obligación, por ende, se toma como un valor importante y es responsabilidad de cada uno.

Esta dimensión se relaciona con la teoría de la reciprocidad que establece que "quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante" (Goulder, 1960, citado en Fernández, 2017)

El vínculo con la organización como un contrato moral que obliga al empleado. El compromiso normativo adquiere también una dimensión de responsabilidad respecto de lo que se hace, es decir, que el trabajo salga bien, que no tenga deficiencia. Por tanto, el compromiso normativo es una motivación adicional para obtener un producto de calidad y no hay otro objetivo más importante para el trabajador de lo contrario sentirá culpa y vergüenza cuando el resultado no es lo esperado (León, 2009 citado en Betanzos & Paz, 2011)

La unión que hay entre el trabajador y la organización es un vínculo que se basa en la obligación por ello esta dimensión se caracteriza por

- Vínculo de obligación moral, este vínculo surge en aquellos trabajadores que piensan que es su deber permanecer en la organización, que es lo correcto.
- Se siente en deuda con la organización, a causa de las oportunidades que le ha brindado, ya sea a través de la formación, de la confianza depositada en él o cualquier otro tipo y el sentimiento de lealtad.

El compromiso normativo le reporta grandes beneficios a la organización, pero también implica que haya una relación más equilibrada para mantener esa reciprocidad entre la empresa y los trabajadores de tal manera que ambos salgan favorecidos.

Asimismo, se puede decir que estos tres tipos de compromiso organizacional se puede dar en el mismo tiempo y en un mismo individuo o persona, pero en diferentes grados.

Tabla 3

*Resumen de las dimensiones del compromiso*

Dimensión afectiva	Dimensión calculativa	Dimensión normativa
Vínculo emocional.  El trabajador se identifica con los objetivos de la organización.	Vínculo material.  El trabajador evalúa los costes/beneficios que le supondría irse/permanecer en la organización	Vínculo moral.  El trabajador se siente obligado moralmente a permanecer en la organización
Deseo de permanencia.	Necesidad de permanencia.	Deber de permanencia.
Si interesa a la organización.	No interesa a la organización.	Puede interesar a la organización.
Nivel de Compromiso alto.	Nivel de Compromiso bajo	Nivel de Compromiso medio.

Fuente: Dimensiones del compromiso organizacional según Meyer y Allen

### 2.3. Marco Conceptual

#### Compromiso afectivo

Es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.

#### Compromiso de continuidad

Es el deseo de permanecer en una organización porque la persona no se puede permitir dejarla. Mantiene su deseo de permanencia pese a que no se identifique con los objetivos.

#### Compromiso normativo

Es el deber de cumplir las normas y políticas organizacionales relativas a las labores que le corresponden al empleado, este compromiso se cumple por convicción propia y no por obligación.

#### Compromiso organizacional

Es el grado en la que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella.

#### Deseo de permanencia

Tiempo que una persona debe permanecer en el puesto de trabajo para atender ciertas eventualidades.

#### Intención de abandono

Es la posibilidad de renunciar o dejar de lado una determinada labor, sin beneficio alguno, con pérdida del dominio posesión.

#### Involucramiento

Hacer participar a una persona en un asunto, comprometiéndola o hablando de ella como si participase.

#### Lealtad

Sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien.

#### Obligación moral

Recae en la obligación que percibe un empleado de que debe permanecer en una organización.

#### Reciprocidad

Correspondencia mutua de una persona o cosa con otra.

#### Satisfacción

Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

## **2.4. Marco institucional**

### **a. Creación**

La Municipalidad Provincial de Andahuaylas con RUC N° 20156959783, dirección legal: Jr. Constitución N° 626- plaza de armas del distrito y provincia de Andahuaylas. La provincia de Andahuaylas fue creada por decreto del libertador

venezolano, Simón Bolívar, el 21 de junio de 1825, formando entre otras, el departamento de Ayacucho, posteriormente fue segregada por Ley del 28 de abril de 1873, para formar el departamento de Apurímac. Su capital tuvo el título de Villa, dado por Ley de 12 de noviembre de 1827. Esta villa fue elevada a la categoría de ciudad por Ley N° 12444, del 24 de noviembre de 1955.

b. Historia

La provincia de Andahuaylas, que integra la región Apurímac, es cuna de la cultura Chanka, cuya historia está ligada a la Nación Inca, con quienes sostuvieron una prolongada guerra, y una colosal batalla. Yahuarpampa (pampa de sangre) determinó con Pachacutec, el surgimiento y expansión del imperio de Tawantinsuyo.

El ejército de Los Chankas liderados por Ancccohuayllo, rebeldes amantes de su libertad, antes que avasallados prefirió su propio destierro a la selva, como lo demuestra la historia. El clima benigno y sobre todo la riqueza de sus tierras motivaron el pronto establecimiento de los españoles en el año de 1533. Es de suponer que Francisco Pizarro funda Andahuaylas con el nombre de San Pedro de Andahuaylas la grande, de la corona, con ello la imposición de un nuevo orden civil, militar, religioso y cultural.

c. Misión

La Municipalidad Provincial de Andahuaylas como gobierno local, representa los derechos, intereses de la población y es promotor del desarrollo integral concertado y sostenible de su ámbito, para contribuir a mejorar la calidad de vida de su población, prestando servicios públicos de calidad y es promotor de la preservación ecológica. Reafirma su autoestima con la premisa de que somos Nación Chanka”

d. Visión

Andahuaylas es una provincia solidaria, saludable, segura y competitiva, que ha logrado el liderazgo regional y nacional en materia de desarrollo económico sostenible, productora de bienes agropecuarios orgánicos para los mercados globalizados, que cuenta con ciudadanos con elevada identidad y autoestima que comparten valores y están comprometidos con el bienestar de las generaciones futuras.

e. Competencias

- Planificar y promover el desarrollo urbano y rural de su circunscripción, y ejecutar los planes correspondientes.
- Normar la zonificación, urbanismo, acondicionamiento territorial y asentamientos humanos.

- Administrar y reglamentar los servicios públicos locales destinados a satisfacer necesidades colectivas de carácter local.
- Aprobar su organización interna y su presupuesto institucional conforme a la Ley de Gestión Presupuestaria del Estado y las leyes anuales de presupuesto.
- Formular y aprobar el Plan de Desarrollo Local Concertado con su comunidad.
- Ejecutar y supervisar la obra pública de carácter local.
- Aprobar y facilitar los mecanismos y espacios de participación, concertación y fiscalización de la comunidad en la gestión municipal.
- Dictar las normas sobre los asuntos y materias de su responsabilidad y proponer las iniciativas legislativas correspondientes.

f. Finalidad

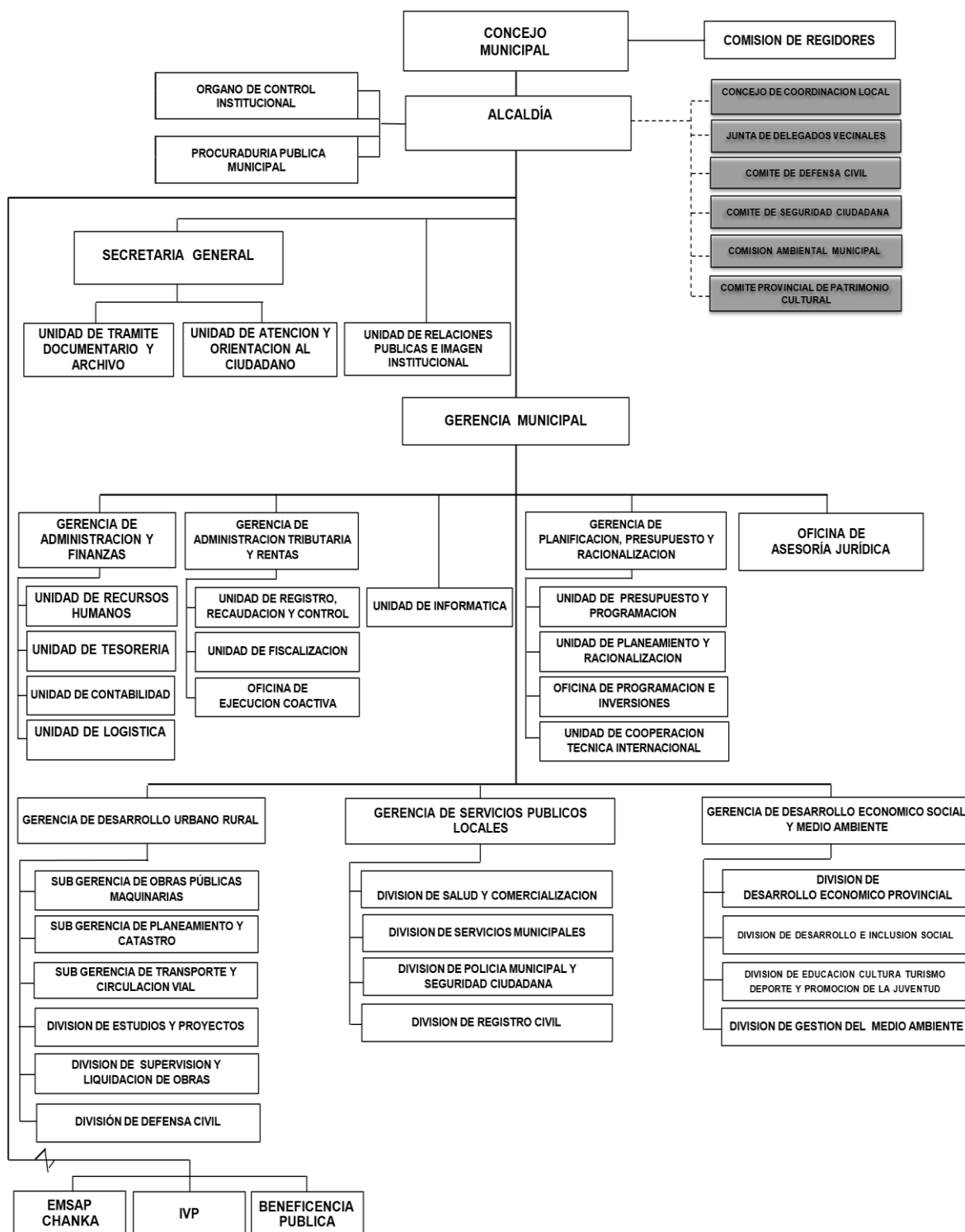
La Municipalidad Provincial de Andahuaylas, como distrito, tiene como finalidad la de representar al vecindario, promoviendo una adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de nuestra circunscripción.

g. Marco legal de la municipalidad y el personal nombrado.

- Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972
- Decreto Legislativo N° 276 Ley Bases de la Carrera Administrativa del Sector Público.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

APROBADO CON ORDENANZA MUNICIPAL N° 013-2013-MPA



Fuente: Reglamento de organizaciones y funciones de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Hipótesis

El presente trabajo de investigación cuenta con una sola variable, y es de nivel descriptivo.

Al respecto Hernández et al., (2014), considera que en “toda investigación descriptiva no se tiene que generar una hipótesis necesariamente, salvo en estudios descriptivos para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se vaya medir u observar” (p.108).

Según Arias (2012) “los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciados en los objetivos de investigación “(p. 25). Del mismo modo menciona que “la formulación de hipótesis es necesario en las investigaciones de nivel explicativo, cuando se pretende establecer relaciones causales entre variables (p. 50). Lo que no corresponde en el presente trabajo puesto que no es de nivel explicativo. Así mismo indica que “Es pertinente el uso de hipótesis en algunas investigaciones de carácter descriptivo, específicamente en las correlacionales y en las que se busca establecer una asociación (no causal) entre variables” (p.50).

Como menciona Arias es necesario la formulación de una hipótesis en un trabajo descriptivo siempre en cuando se busca establecer una relación entre variables, es decir que tiene que haber dos o más variables. Por tal razón el presente trabajo de investigación, se vio por conveniente no considerar una hipótesis puesto que sólo se tiene una variable y no se pretende probar ninguna relación, sino por el contrario se pretende dar a conocer características, factores, y rasgos esenciales del objeto de estudio en un momento determinado.

#### 3.2. Variable única

Carrasco (2006) menciona “las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales” (p.219).

## Compromiso organizacional

El compromiso con la organización según (Amorós, 2007 citado en Aldana et al., 2018) “va más allá de la lealtad, e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización, puesto que representa una actitud más amplia que la satisfacción laboral por que se aplica a toda la institución y no solo al empleo” (p.6).

### Dimensiones:

- Compromiso afectivo

Para (Meyer, et al., citado en Figueroa, 2016) el Compromiso afectivo es el “vínculo emocional que las personas entablan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades fundamentalmente psicológicas y la expectativa de su permanencia en la organización” p.17.

- Compromiso de continuidad

Según el informe Tatum (2015) revela que el compromiso de continuidad es el apego material que una persona tiene con su empresa, la “necesidad de permanecer”: la persona está vinculada porque no quiere perder el salario, beneficios, estatus, etc. que ha alcanzado o porque percibe que tiene pocas alternativas fuera (p.8).

- Compromiso normativo

Para Allen y Meyer (citado en Aldana, Tafur, & Leal, 2018) el “Compromiso normativo es cuando el empleado está unido a la organización por sentimientos de obligación y deber” (p.6).

### 3.3. Operacionalización de variables

VARIABLE ÚNICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Compromiso organizacional	<p>El compromiso organizacional, es el estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización; dicho estado tiene repercusión en la decisión de continuar formando parte de la organización (Meyer y Allen, 1997).</p> <p>El compromiso organizacional se define como el grado en el que un empleado se identifica con una organización particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella. Robbins(2009)</p>	El compromiso organizacional es el vínculo emocional del empleado hacia la empresa, el cual se estudia en sus tres componentes: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y el compromiso normativo.	Compromiso afectivo (deseo) Se refiere al apego emocional, a la identificación que desarrolla el trabajador o involucramiento de éste con la organización. (Meyer & Allen 1997)	Deseo de permanencia en la organización
				Orgullo de pertenencia
				Vínculo emocional
				Involucramiento e identificación con las metas y valores organizacionales.
			Compromiso de continuidad (necesidad) Se entiende como la necesidad del trabajador de mantenerse en el puesto de trabajo, está relacionado con la evaluación que éste hace de los costos asociados al hecho de abandonarlo. (Meyer y Allen, 1997)	Necesidades económicas
				Costo - Beneficio
				Opciones Laborales
			Compromiso normativo (deber) entendida como la relación desarrollada entre el trabajador y la empresa basada en la lealtad y la obligación. (Meyer & Allen 1997)	Obligación moral
				Sentimiento de deuda
				Lealtad
	Deber			

Fuente: Autoría propia

### **3.4. Metodología**

#### **3.4.1. Enfoque**

El presente trabajo corresponde al enfoque cuantitativa porque, los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es de buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de garantizar sus resultados a poblaciones o situaciones. Se trabaja fundamentalmente con números o datos cuantificables (Galeano,2004, p24).

Por tanto, a la mención anterior el presente trabajo de investigación se recopiló información de la realidad social que se da día a día en cuanto al compromiso organizacional del personal nombrado de la Muicipalidad Provincial de Andahuaylas.

#### **3.4.2. Tipo de estudio**

El presente trabajo de investigación es de tipo básica

Carrasco (2006) señala que la investigación “No tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (p.43).

El tipo de estudio del presente trabajo de investigación es básico, porque sólo busca dar a conocer los resultados obtenidos de la unidad de estudio.

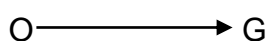
#### **3.4.3. Diseño de investigación**

El presente trabajo según el diseño de investigación es no experimental, transeccional descriptivo por lo que la variable no ha sido manipulada.

Según Carrasco (2006) el diseño no experimental “son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

El mismo autor menciona que la investigación descriptiva. “pretende analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad (variables), en un momento determinado de tiempo” (p.72).

Asimismo, según Hernández et al. (2014) este diseño se puede definir como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.



Donde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas)

### 3.5. Población y Muestra

#### 3.5.1 Población

Para Carrasco (2006) la población “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

En el presente trabajo de investigación se tomó como población de estudio, al personal nombrado que labora en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas teniendo un total de 126 personas entre hombres y mujeres.

Tabla 4

*Cantidad de personal nombrado*

Clasificación	Cantidad
Varones	105
Mujeres	21
Total de personal	126

Fuente: Unidad de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

### 3.5.2 Muestra.

Para Hernández et al., (2014) la muestra “es una esencia, es un sub grupo de la población. Digamos que es un sub conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

Con lo que respecta al párrafo anterior se puede definir que la muestra es una parte esencial de la población en estudio, los cuáles tienen los mismos rasgos y cualidades que el total de la población.

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población total (126)

p= probabilidad de éxito 50% (0.50)

q= probabilidad de fracaso 50% (1-P) = (0.50)

e = margen de error 5% (0.05)

z= coeficiente de confiabilidad 95% (1.96)

$$n = \frac{126 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(126 - 1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 95$$

Por lo tanto, se determinó que 95 trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas representan la muestra a los cuales se aplicó el cuestionario, mientras que para la recolección de datos se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple, donde cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de que integre a la muestra.

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

#### 3.6.1. Técnica

Detalla Arias (2012) que la técnica “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67).

- Observación

Carrasco (2006) afirma, como el proceso sistemático de obtención, recopilación y registro de datos empíricos de un objeto, un suceso, un acontecimiento o conducta humana con el propósito de procesarlo y convertirlo en información (p.282).

Según a la afirmación del autor arriba en mención, la observación es una herramienta que permite la recolección de datos e información mediante la observación, en la cual se observa el comportamiento, características o rasgos de los participantes o el objeto de estudio.

- Encuesta

Carrasco (2006) define la encuesta como “ una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio de investigación” (p.314).

En tal sentido en el presente trabajo de investigación se empleó la técnica de la encuesta por medio del cual se recopiló información mediante las preguntas formuladas referente al tema de compromiso organizacional el personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

- Entrevista

“En un diálogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, en una relación cara a cara, es decir, en forma directa” (Carrasco, 2006,p.315).

Respecto a lo citado anteriormente la entrevista permite recolectar información mediante la comunicación directa o la comunicación interpersonal y se da cara a cara donde las preguntas pueden ser estructuradas o no de manera que, en medio de esta conversación o diálogo podrían formularse nuevas preguntas según a las respuestas del entrevistado.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de dato**

- **Ficha de observación**

La ficha de observación es de fácil manejo, pero de bastante utilidad. Se emplea para registrar datos que se generan como resultado del contacto directo entre el observador y la realidad que se observa (Carrasco, 2006, 313)

Son instrumentos donde se registran la descripción detallada de lugares, personas que forman parte de la investigación, el cual permitió la recolección de datos de la realidad problemática. En este caso se dio una observación directa sobre el comportamiento de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

- **Cuestionario**

Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas (Carrasco, 2017, p.318).

Por consiguiente, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen & Smith (1991) la cual contiene tres dimensiones: compromiso afectivo, de continuidad y normativo cada uno con 6 ítems de los cuales se desprenden indicadores para cada dimensión la calificación se presentó en un tipo de escala de Likert de puntuación del 1-7.



Tabla 5

*Ficha técnica del cuestionario de compromiso organizacional*

Ficha Técnica	
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Compromiso Organizacional.
Autores	Meyer, Allen
Año	1991
Objetivo	Medir el compromiso organizacional que presentan los individuos con su organización
Características del cuestionario	
Escala	Tipo Likert puntuación – 1-7
Respuestas	No existe respuestas buenas ni malas
Características	El cuestionario está constituido por 18 ítems distribuidos en tres dimensiones: Compromiso afectivo, de continuidad y normativo cada uno con 6 ítems.
Duración	15 minutos aproximadamente
Edad	18 años en adelante
Adaptado y validado	Figuroa (2016)

Fuente: Autoría propia.

- Guía de entrevista semiestructurada.

Según Arias (2012) aun cuando existe una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria. (p.74)

Esta técnica se caracteriza por su flexibilidad. Además de sus instrumentos específicos, tanto la entrevista estructurada como la no estructurada pueden emplear instrumentos tales como el grabador y la cámara de video.

En el presente trabajo de investigación se realizó la entrevista escrita mediante preguntas, a los jefes de área, gerentes y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, y con ciertas limitaciones ya que el personal no dispone de tiempo o está ausente.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

- Programa SPSS V. 23

Para analizar la variable compromiso organizacional se utilizó el programa estadístico SPSS V. 23, donde los datos se representan en cuadros, y se indican

los índices porcentuales y frecuencia luego se ilustran en gráficos de barras, a fin de visualizar con mayor claridad los resultados que permitan un mejor análisis.

- Alfa de Cronbach

Permite analizar los datos para luego representarlos en tablas, figuras y/o medidas de resumen y evaluar la fiabilidad y consistencia de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems, que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica, según la tabla de Kuder Richardson, establece el rango de cero a uno, caso donde cero significa nula fiabilidad y uno fiabilidad perfecta en los resultados, es así que la tabla arriba en mención evalúa la fiabilidad de los instrumentos.

- Programa Excel 2016

Se usó el programa Excel 2016 en el cual se puede manejar la base de datos de forma más eficiente.

- Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos se dio por el juicio de expertos y se corroboró con la validación del certificado de validez de contenido de instrumento que mide el compromiso organizacional.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de investigación

##### 4.1.1. Validez

Según conformidad al reglamento para el trabajo de investigación, el instrumento utilizado fue validado por tres expertos, con el grado de magister, Mag. Henry Wilfredo Agreda Cerna, Mag. Rosa Nélide Ascue Ruiz y Mag. Sandy Guillén Cuba, docentes de la Universidad Nacional José María Arguedas, quienes contribuyeron con sus conocimientos.

##### 4.1.2. Confiabilidad de instrumento alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permitió medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación y está determinado en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, como referencia tenemos la tabla de Kuder Richardson que se presenta a continuación:

Tabla 6  
*Fiabilidad según Kuder Richardson*

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Programa estadístico SPSSV23.

Tabla 7

*Resultados de fiabilidad compromiso organizacional*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,778	18

Fuente: Programa estadístico SPSSV23.

Al comparar el resultado obtenido con la tabla 6 y tabla 7, observamos que el valor alfa es de ,778 que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos. El valor alfa de Cronbach de las 18 preguntas.

Tabla 8

*Resultados de fiabilidad por dimensión*

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Compromiso afectivo	,723	6
Compromiso de continuidad	,802	6
Compromiso normativo	,815	6

Fuente: Programa estadístico SPSS V23.

El resultado obtenido tabla 8, de acuerdo a lo establecido en la tabla de Kuder Richardson se observa alfa de Cronbach, para las tres dimensiones del compromiso organizacional donde arroja un resultado positivo, el valor alfa es de 0,723 compromiso afectivo, 0,802 compromiso de continuidad y 0,815 el compromiso normativo que representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

#### **4.2. Análisis de resultados de los datos generales de los encuestados**

En el presente estudio se hace el análisis de los datos generales del personal nombrado y el comportamiento frente a la institución en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 9

*Resultados de la frecuencia según género*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	21	22,1	22,1	22,1
	Masculino	74	77,9	77,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

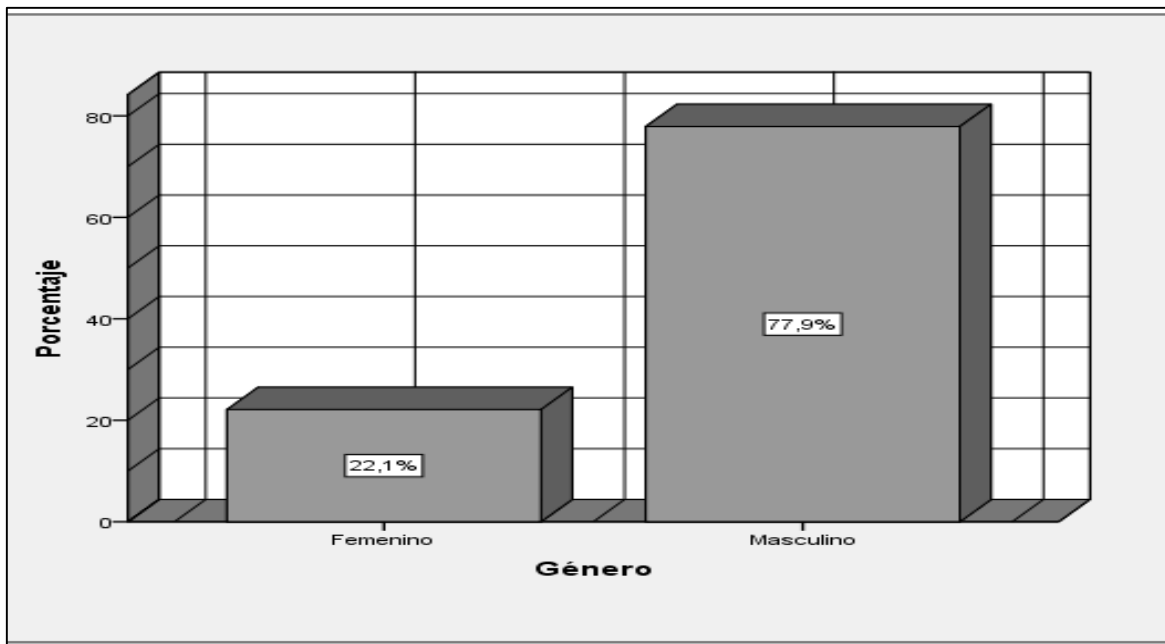


Figura 2. Resultados de la frecuencia según género

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

En la tabla 9 y figura 2, se presenta los resultados obtenidos respecto al género de los trabajadores nombrados, de un total de 95 trabajadores encuestados, el 22.1 % de ellos son mujeres y un 77.9% son varones, es decir, la mayor cantidad de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas son de sexo masculino.

Tabla 10

*Resultados de la distribución según rango de edad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 20 a 29 años	6	6,3	6,3	6,3
	De 30 a 39 años	23	24,2	24,2	30,5
	De 40 a 49 años	38	40,0	40,0	70,5
	De 50 a Más	28	29,5	29,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

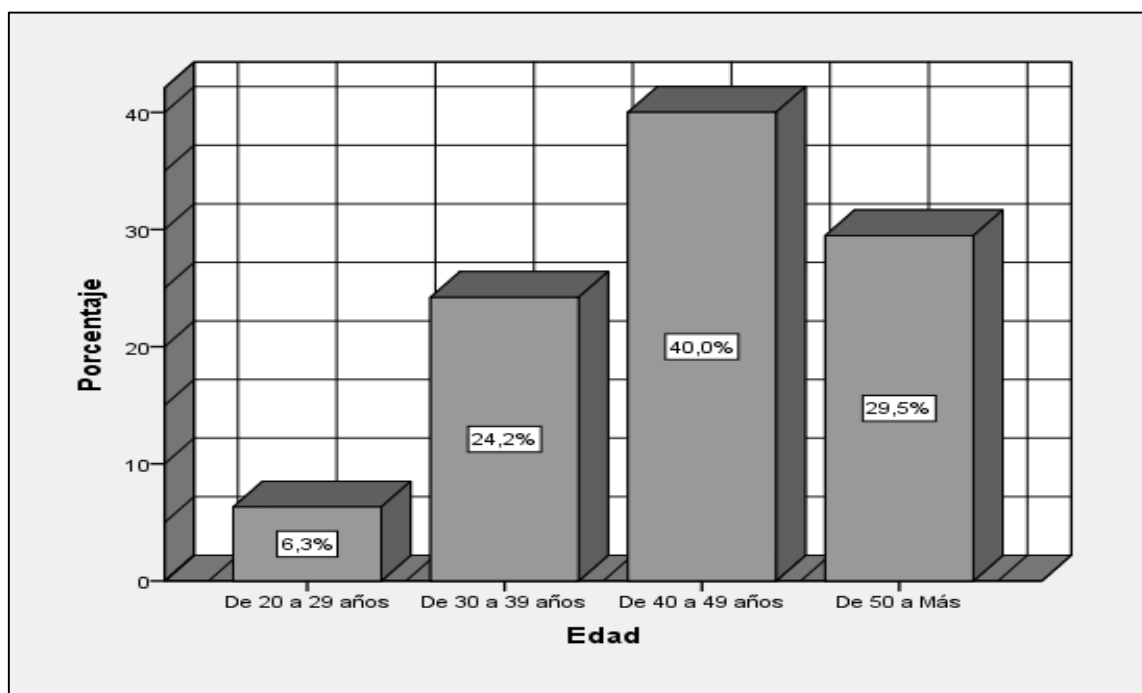


Figura 3. Resultados de la distribución según rango de edad.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

Los resultados de la tabla 10 y figura 3 muestran lo siguiente, del total de los encuestados el 40%, es decir 38 trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se encuentran en las edades de 40 a 49 años, del mismo modo el 24.2% (23 nombrados) tienen la edad entre 30 y 39 años, mientras el 29.5% (28 trabajadores) nombrados tienen más de 50 años, y solo el 6.3% se encuentran en las edades de 20 a 29 años.

Es así que mediante los resultados obtenidos se puede apreciar que la mayor parte de los trabajadores nombrados se encuentran en las edades de 30 a 49 años de edad quienes mantienen una estabilidad laboral según la Ley.

Tabla 11

*Resultados de la distribución según estudios alcanzados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	10	10,5	10,5	10,5
	Secundaria	45	47,4	47,4	57,9
	Superior tecnológico	23	24,2	24,2	82,1
	Superior universitaria	17	17,9	17,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

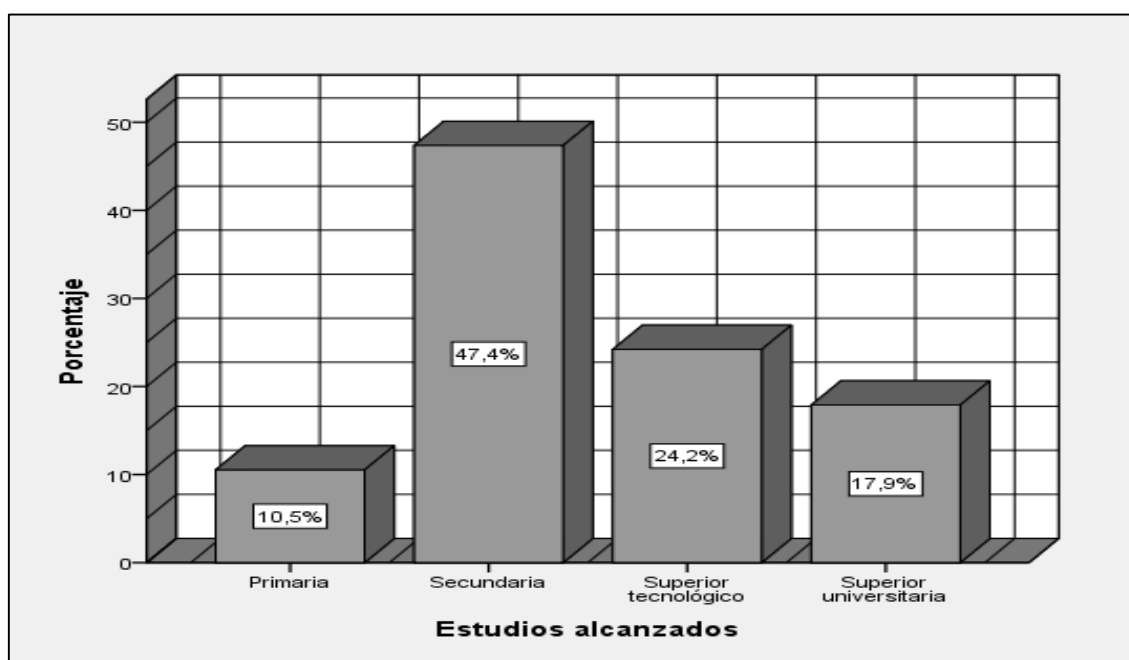


Figura 4. Resultados de la distribución según estudios alcanzados.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

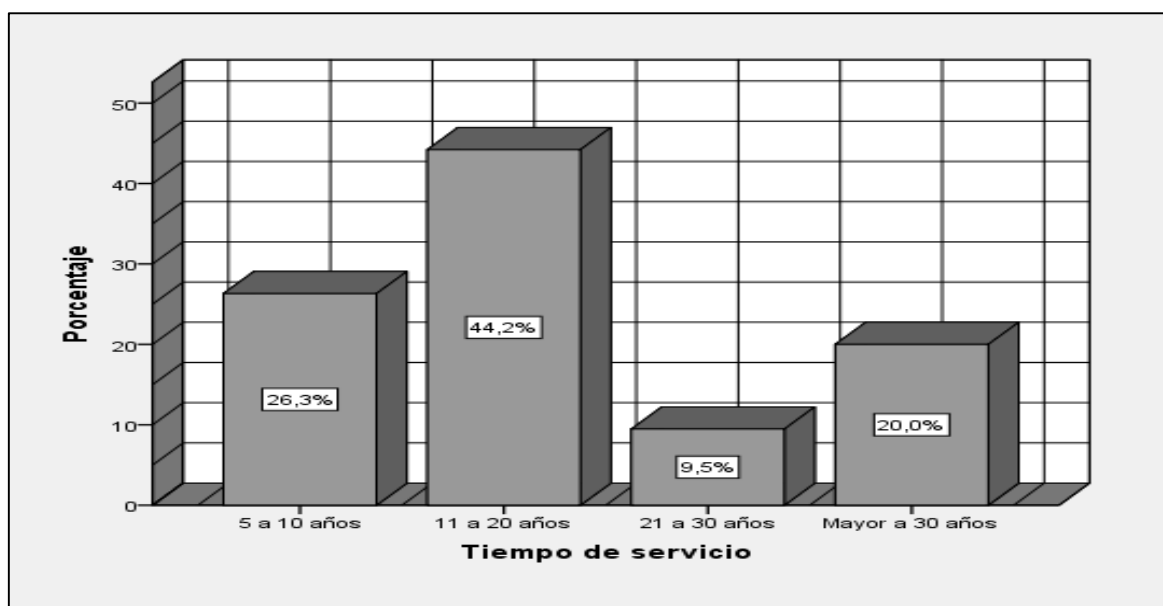
En la tabla 11 y figura 4 nos detalla los siguientes resultados, donde el 47.4%, es decir, 45 trabajadores nombrados tienen estudios secundarios, el 24.2% (23 trabajadores) tienen una formación profesional de técnico, el 17.9% (17 trabajadores) alcanzaron estudios superiores universitarios, asimismo, el 10,5% (10 trabajadores) estudios de nivel primaria, del cual se puede resaltar que en su mayoría los trabajadores nombrados tienen estudios secundarios, y una cantidad considerable una formación profesional ya sea universitaria o técnico.

Tabla 12

*Resultados de la distribución según el tiempo de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5 a 10 años	25	26,3	26,3	26,3
	11 a 20 años	42	44,2	44,2	70,5
	21 a 30 años	9	9,5	9,5	80,0
	Mayor a 30 años	19	20,0	20,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.



*Figura 5. Resultados de la distribución según el tiempo de servicio*

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23

En la tabla 12 y figura 5 se muestra el resultado según el tiempo de servicio del personal nombrado que labora en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el 44.2% (42 trabajadores) de los encuestados tienen un tiempo de servicio de 11 a 20 años, mientras el 26.3% (25 trabajadores) tienen un tiempo de servicio menor a 10 años; el 20% (19 trabajadores) vienen laborando más de 30 años, finalmente el 9.5% (9 trabajadores) con una permanencia de 21 a 30 años.



### 4.3. Distribución de frecuencias de la dimensión compromiso afectivo

Tabla 13

#### Resultados de felicidad en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	9,5	9,5	9,5
	En Desacuerdo	45	47,4	47,4	56,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	8,4	8,4	65,3
	De Acuerdo	33	34,7	34,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

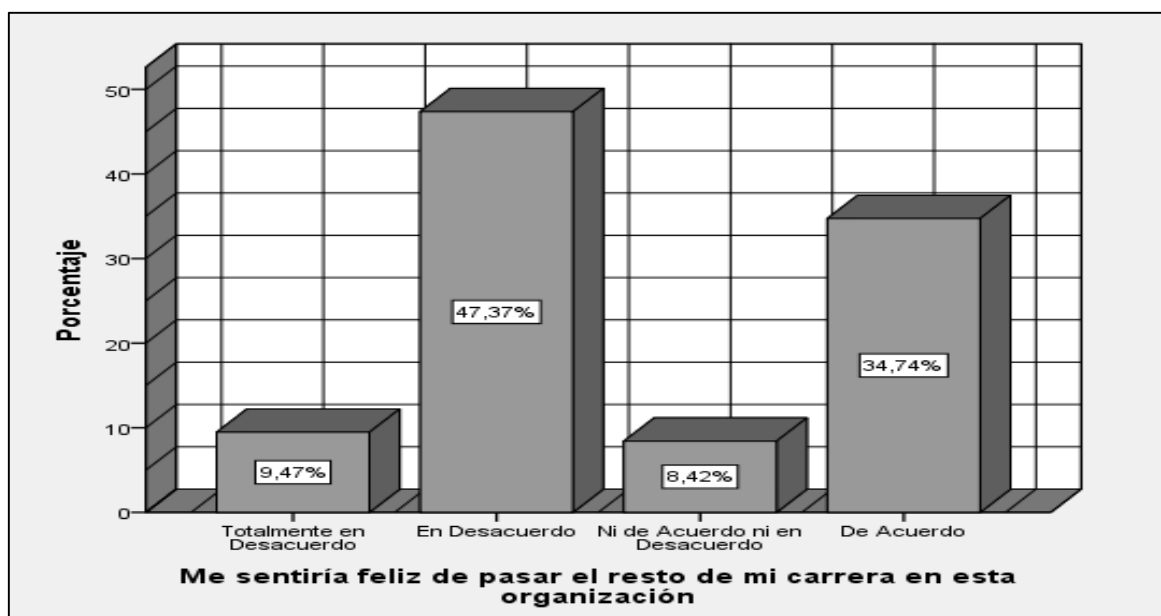


Figura 6. Resultados de felicidad en el trabajo.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

La tabla 13 y figura 6, muestra los resultados de la encuesta realizada con respecto a la felicidad de pasar el resto de sus vidas en la municipalidad, del cual, el 34,7%, es decir, 50 trabajadores nombrados del total encuestado manifiestan estar de acuerdo, es decir, están felices y aceptan su estabilidad laboral con orgullo y responsabilidad, mientras el 47.4% (45) están en desacuerdo de pasar el resto de su carrera en la municipalidad, manifiestan de que no son felices y no se sienten satisfechos en su puesto de trabajo, así como el 8.4% no saben si están felices o no.

Tabla 14

*Resultados de identificación con los problemas de la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	3,2	3,2	3,2
	En Desacuerdo	39	41,1	41,1	44,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	5,3	5,3	49,5
	De Acuerdo	46	48,4	48,4	97,9
	Totalmente De Acuerdo	2	2,1	2,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

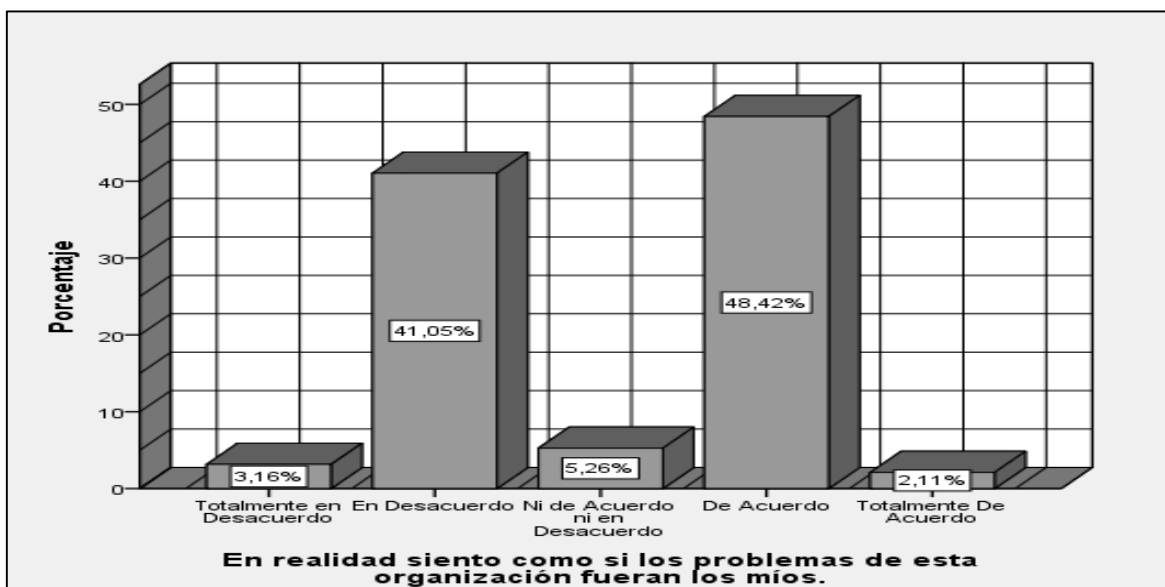


Figura 7. Resultados de identificación con los problemas de la institución.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

La tabla 14 y figura 7, nos muestra los resultados de la encuesta realizada al personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el 48,4%, es decir, 46 trabajadores nombrados sienten los problemas de la municipalidad como si fueran propios, y de alguna manera estas inconvenientes y dificultades que pasan impacta negativamente en este grupo de personas, sin embargo, el 41% (38 trabajadores) no asumen estos problemas o acontecimientos negativos que pueda surgir en la municipalidad. De esto se puede apreciar dos grupos con diferentes comportamientos; una parte de ellos están dispuestos de ser parte de la solución de los problemas que puedan suscitar e incluso a laborar fuera del horario establecido en beneficio de la municipalidad.

Tabla 15

*Resultados de sentido de pertenencia a la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	6,3	6,3	6,3
	En Desacuerdo	33	34,7	34,7	41,1
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	15,8	15,8	56,8
	De Acuerdo	40	42,1	42,1	98,9
	Totalmente De Acuerdo	1	1,1	1,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

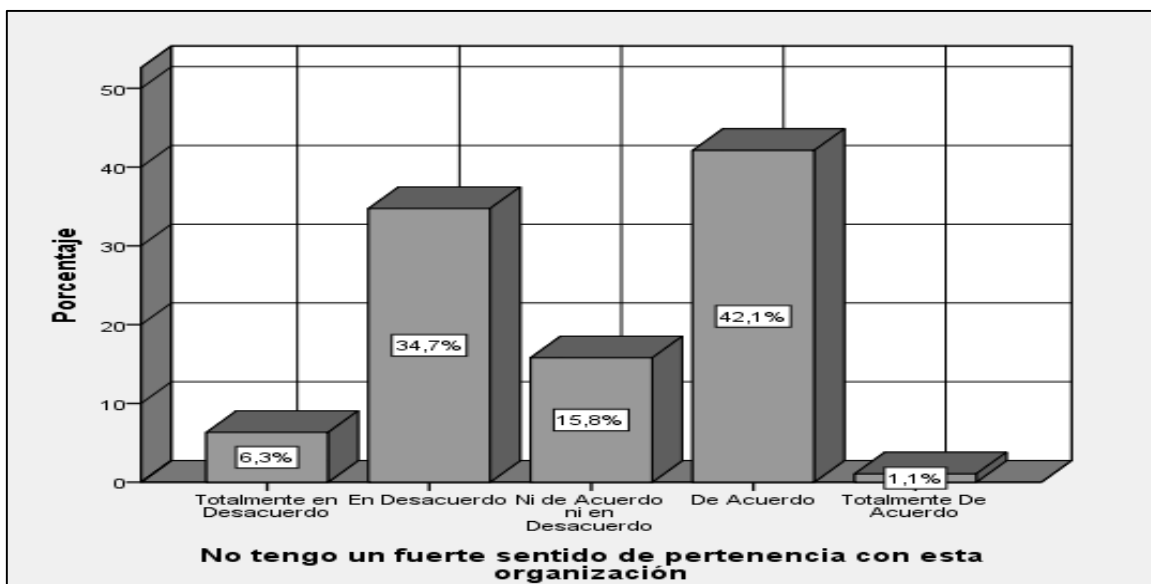


Figura 8. Resultado de sentido de pertenencia a la institución.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

Como se observa en la tabla 15 y figura 8, muestra los resultados con relación al sentido de pertenencia del personal nombrado, del cual, el 42.1% (40 nombrados) responden que no tienen un fuerte sentido de pertenencia con la municipalidad, mientras el 34.7% (33 nombrados) tienen un fuerte sentido de pertenencia hacia la municipalidad, sin embargo, el 15.8% (15 nombrados) no tienen claro su identificación y su involucramiento hacia esta entidad que les acoge.

Tabla 16

*Resultados del vínculo emocional con la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	11	11,6	11,6	11,6
	En Desacuerdo	44	46,3	46,3	57,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	9,5	9,5	67,4
	De Acuerdo	27	28,4	28,4	95,8
	Totalmente De Acuerdo	4	4,2	4,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

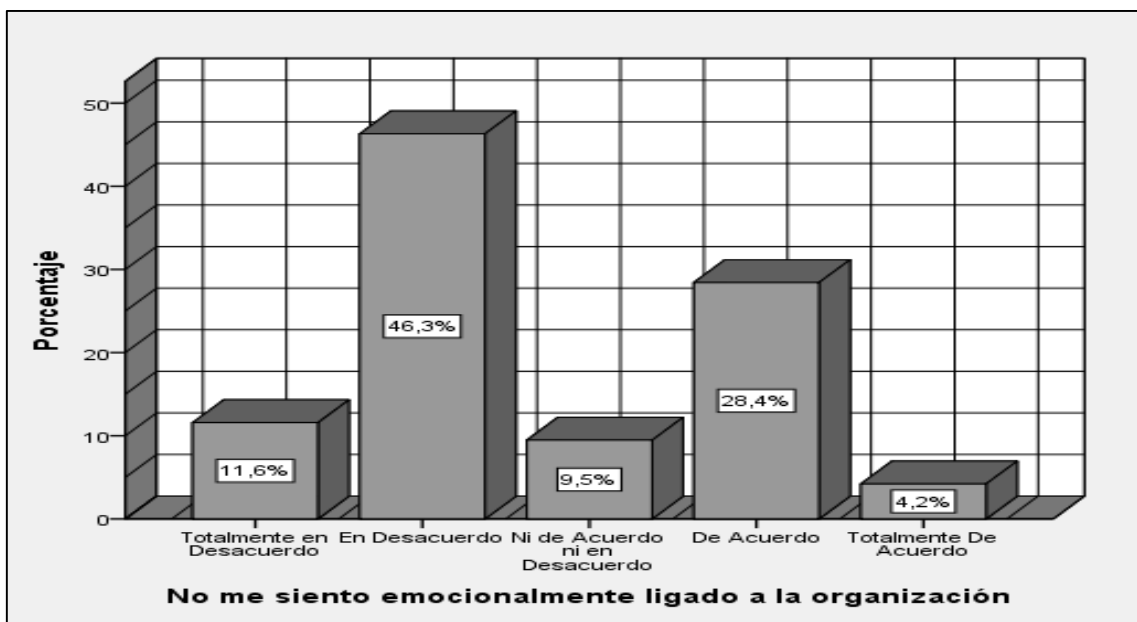


Figura 9. Resultados del vínculo emocional con la institución.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

Según los resultados obtenidos en la tabla 16 y figura 9 se evidencia que el 28.4%, (27 nombrados) encuestados de la municipalidad no se sienten emocionalmente ligado con la municipalidad, mientras el 46.3% y 11.6% (55 nombrados) tiene un vínculo emocional fuerte y están más ligados con su institución mientras, un 9.5% (9 nombrados) no tiene definido su sentimiento y, su compromiso con la municipalidad podría decaer.

Tabla 17

*Resultados de sentido de pertenencia a la familia institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	8,4	8,4	8,4
	En Desacuerdo	65	68,4	68,4	76,8
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3,2	3,2	80,0
	De Acuerdo	19	20,0	20,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

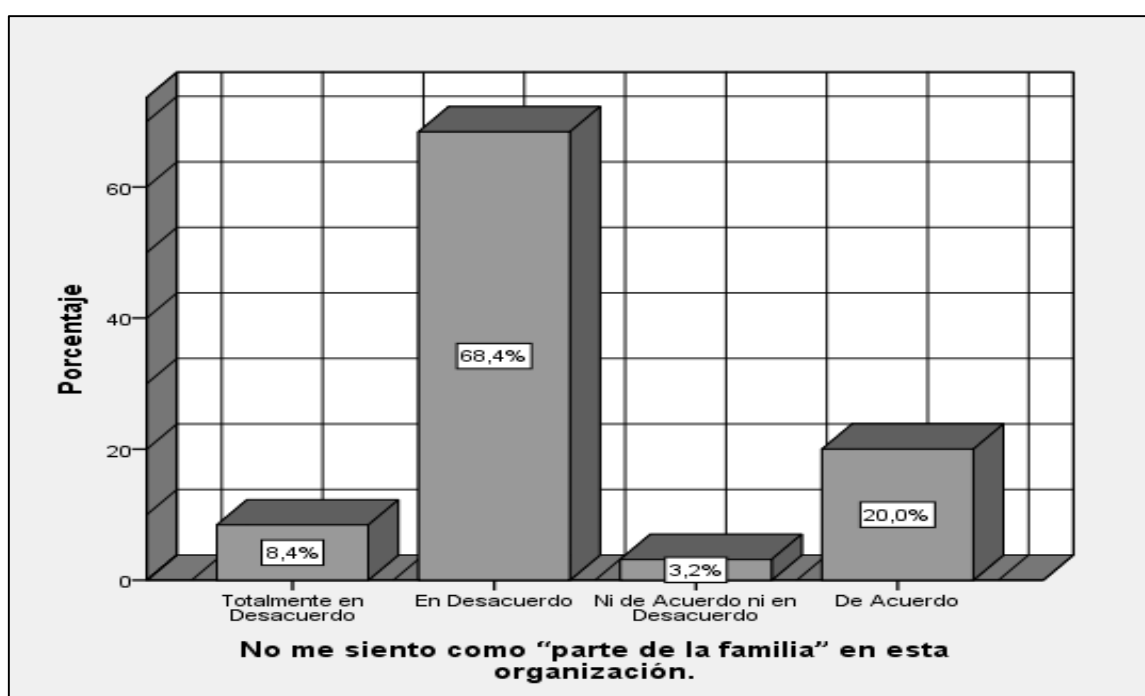


Figura 10. Resultados de sentido de pertenencia a la familia institucional.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

La tabla 17 y figura 10 nos detalla los resultados del personal nombrado encuestado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, donde, el 68.4% (65 trabajadores), sienten que forman parte de la familia municipal, es decir, tienen buenas relaciones con el resto del grupo y asume ser un miembro en la organización, y ellos expresan fuerte sentido de identificación, además, orgullosos de ser parte de ella y se identifican con las metas y objetivos organizacionales por que le interesa el bienestar de la municipalidad y asumen una tarea más de fiscalizador, mientras el 20% aún no ha experimentado el sentido de familia o simplemente se aísla del grupo de nombrados.

Tabla 18

*Resultados del significado personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	10,5	10,5	10,5
	En Desacuerdo	38	40,0	40,0	50,5
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	9,5	9,5	60,0
	Levemente De Acuerdo	3	3,2	3,2	63,2
	De Acuerdo	33	34,7	34,7	97,9
	Totalmente De Acuerdo	2	2,1	2,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

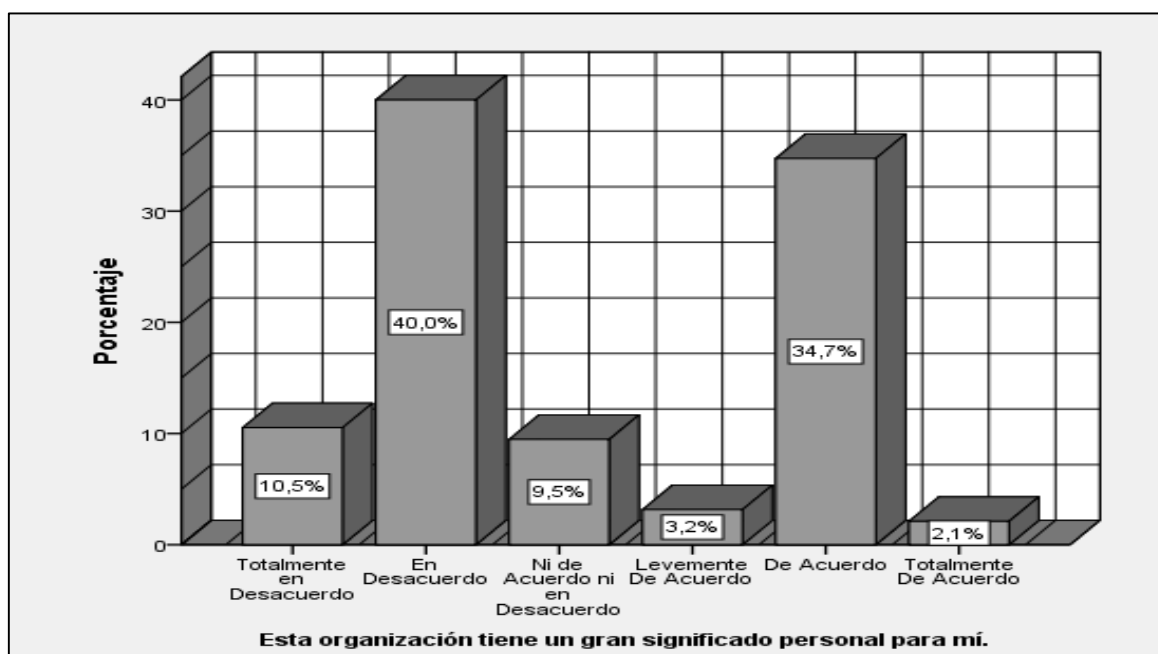


Figura 11. Resultados del significado personal.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

la tabla 18 y figura 11, muestra los resultados de la encuesta al personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas; donde, el 34.7% (33 trabajadores) afirma estar de acuerdo, del cual, se puede mencionar que para este grupo de encuestados la municipalidad tienen un gran significado personal por diversos motivos que cada uno de ellos consideren, mientras el 40% están en desacuerdo, es decir que la municipalidad, poco o nada le importa por ello no se incluye en el equipo, y se aprecia la falta de compromiso de estas personas que no contribuyen en la solución de problemas o deficiencias observadas.

## Dimensión compromiso de continuidad

Tabla 19

*Resultados de trabajo más por gusto, que por necesidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	13	13,7	13,7	13,7
	En Desacuerdo	48	50,5	50,5	64,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	5,3	5,3	69,5
	De Acuerdo	26	27,4	27,4	96,8
	Totalmente De Acuerdo	3	3,2	3,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

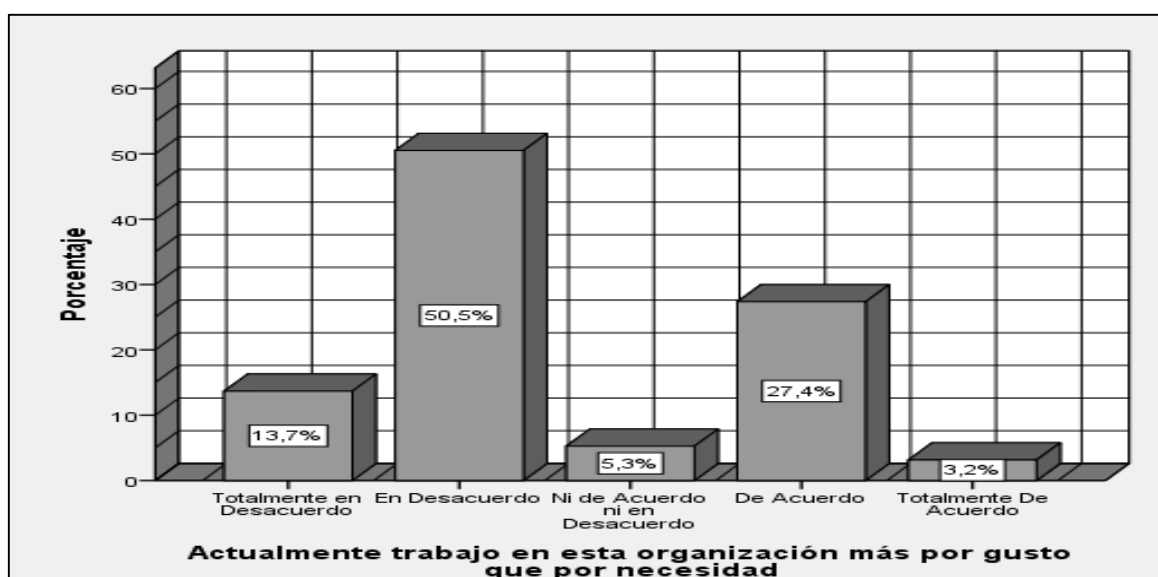


Figura 12. Resultados de trabajo más por gusto, que por necesidad.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

La tabla 19 y figura 12 evidencian que el 50.5%, es decir, 48 trabajadores nombrados encuestados de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas con respecto a “trabaja más por gusto que por necesidad” respondieron estar en desacuerdo, del cual podemos decir, que más de la mitad de los nombrados consideran su estabilidad más por necesidad que por deseo, esto implica que su desempeño sea deficiente, asume su responsabilidad, pero se limita a hacer esfuerzos adicionales en hacer mejor su labor. A pesar de la cifra anterior, el 27,4% manifiestan que su permanencia en el trabajo y su estabilidad refleja el deseo de querer y seguir perteneciendo a la municipalidad, por lo tanto, se identifican con la entidad, al mismo tiempo, hablan positivamente de ello.

Tabla 20

*Resultados de intención de abandono a la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	3,2	3,2	3,2
	En Desacuerdo	41	43,2	43,2	46,3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	12	12,6	12,6	58,9
	Levemente De Acuerdo	1	1,1	1,1	60,0
	De Acuerdo	34	35,8	35,8	95,8
	Totalmente De Acuerdo	4	4,2	4,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSSV23.

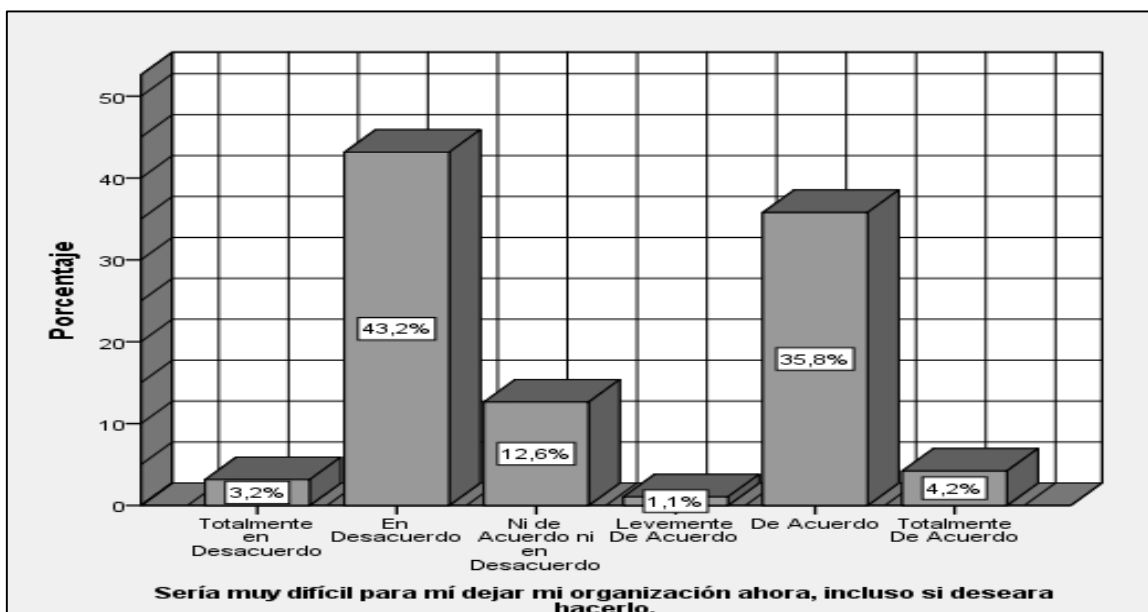


Figura 13. Resultados de intención de abandono a la institución

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23

Como se observa en la tabla 20 y figura 13, respecto a la difícil tarea de abandonar la municipalidad, al cual, el 43.2% responde desacuerdo, es decir, de tener oportunidades laborales fuera, estarían dispuestos a abandonar la municipalidad, mientras el 35.8% de los nombrados está de acuerdo, pues este grupo de personas creen que no pueden abandonar la municipalidad por más que quisieran, puesto que ya tienen una estabilidad laboral en la municipalidad lo obliga a permanecer y esto lo sumen con mucha responsabilidad; además, están más ligados y familiarizados con la organización.



Tabla 21

*Resultados de evaluación de costos, que causa abandonar la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	5,3	5,3	5,3
	En Desacuerdo	43	45,3	45,3	50,5
	Levemente en Desacuerdo	2	2,1	2,1	52,6
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	6,3	6,3	58,9
	De Acuerdo	38	40,0	40,0	98,9
	Totalmente De Acuerdo	1	1,1	1,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

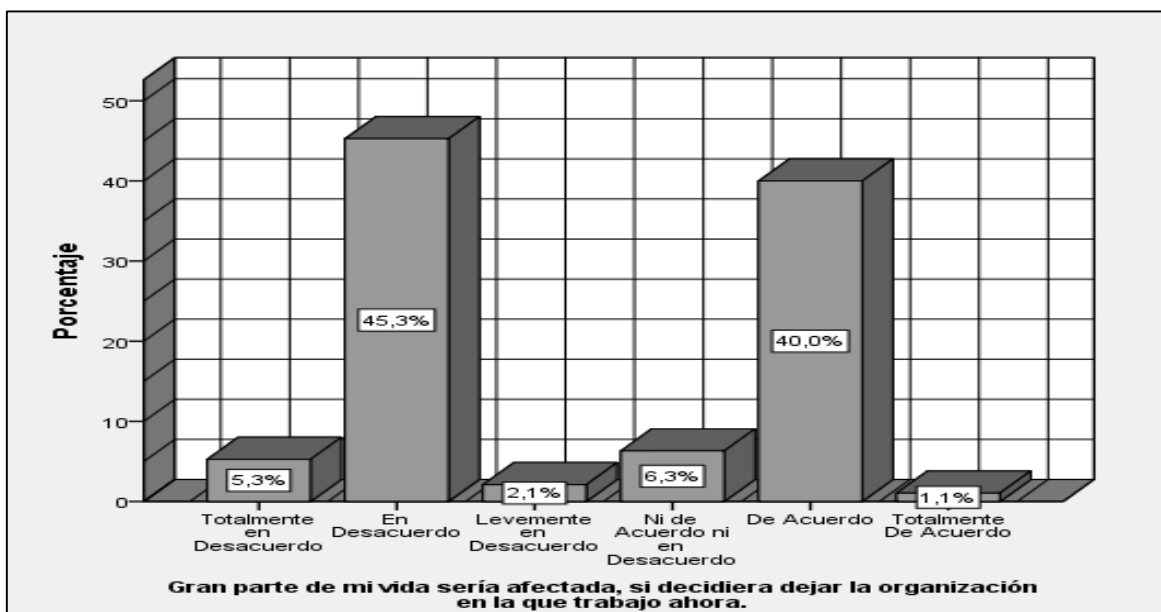


Figura 14. Resultados de evaluación de costos que causa abandonar la institución.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

Al observar la tabla 21 y figura 14, apreciamos la respuesta de los trabajadores nombrados de la municipalidad de Andahuaylas acerca de que si su vida se vería afectado si dejaran la organización ahora, del cual, el 45.3% están en desacuerdo, es decir, que el abandonar la municipalidad no les afectaría en nada, pero, el 40%, está de acuerdo, pues este grupo de nombrados perciben que, al abandonar la municipalidad, gran parte de su vida se vería afectado por lo que podría ser el único sustento económico de su familia.

Tabla 22

*Resultados de percepción de pocas opciones de trabajos similares*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	6,3	6,3	6,3
	En Desacuerdo	41	43,2	43,2	49,5
	Levemente en Desacuerdo	1	1,1	1,1	50,5
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	10,5	10,5	61,1
	De Acuerdo	33	34,7	34,7	95,8
	Totalmente De Acuerdo	4	4,2	4,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

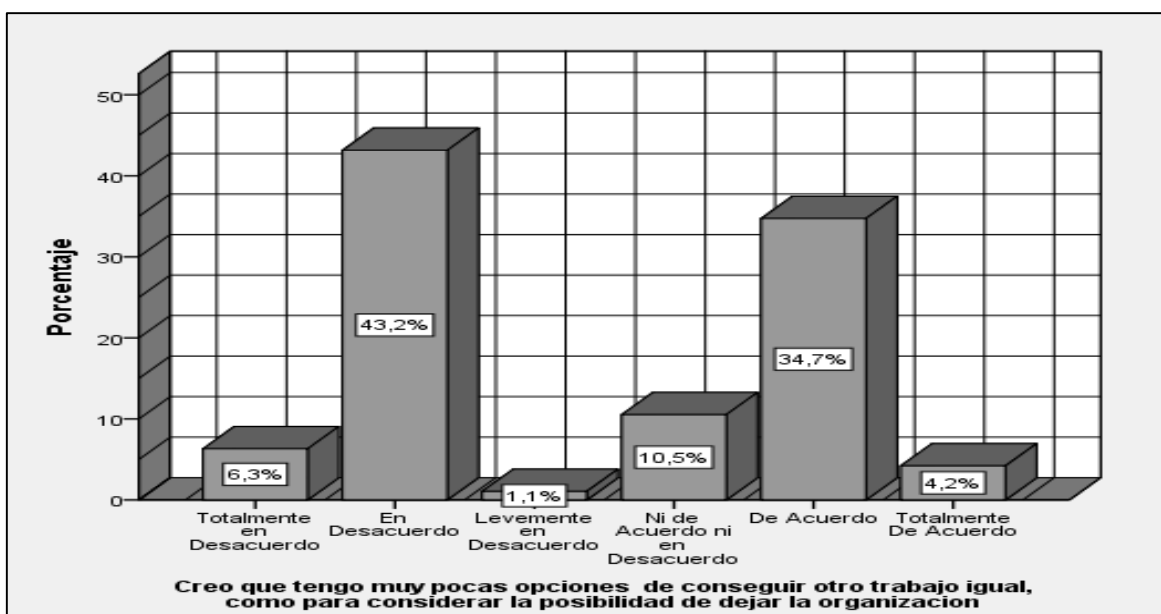


Figura 15. Resultados de percepción de pocas opciones de trabajo similar.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

Al observar la tabla 22 y figura 15, apreciamos los resultados de los encuestados acerca de si tienen muy pocas opciones si consideraran abandonar la municipalidad, del cual, el 43.2% (41 nombrados), están en desacuerdo, mientras el 34.7% (33) trabajadores están de acuerdo con esta afirmación. Para precisar, la mayor parte de los nombrados encuestados, creen tener mejores posibilidades de trabajo, pero la estabilidad los retiene, mientras que el 34.7%, afirman que no podrían conseguir otro trabajo igual como el que tienen ahora y no están dispuesto a abandonar la municipalidad.

Tabla 23

*Resultados de sueldos y prestaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	12	12,6	12,6	12,6
	En Desacuerdo	29	30,5	30,5	43,2
	Levemente en Desacuerdo	4	4,2	4,2	47,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	7,4	7,4	54,7
	Levemente De Acuerdo	2	2,1	2,1	56,8
	De Acuerdo	40	42,1	42,1	98,9
	Totalmente De Acuerdo	1	1,1	1,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

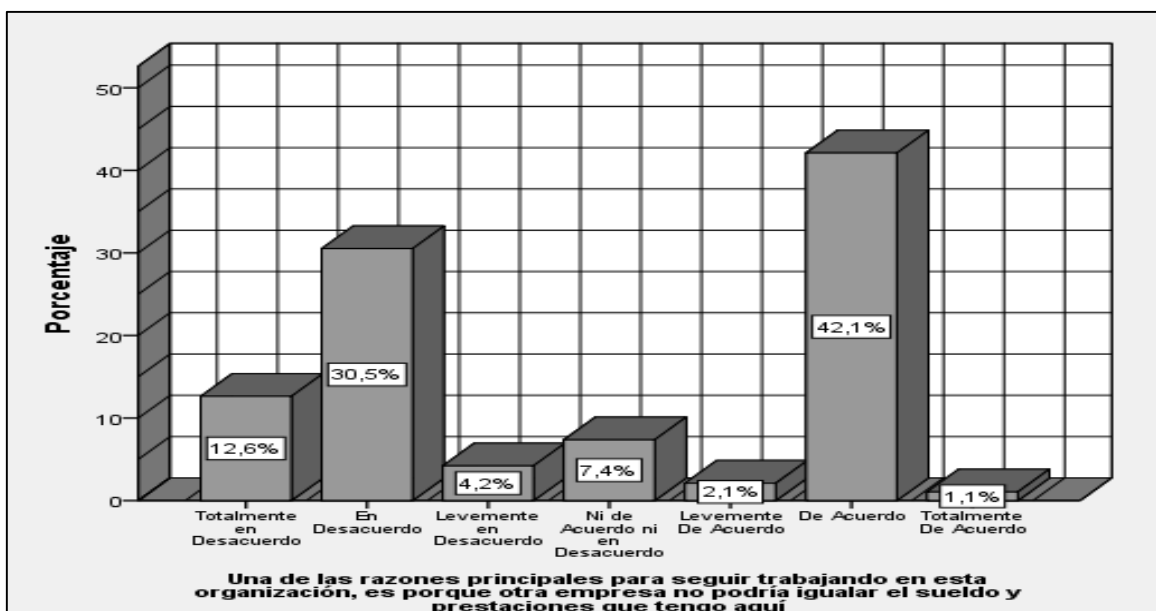


Figura 16. Resultados de sueldo y prestación.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

En la tabla 23 y figura 16, apreciamos los resultados de la encuesta a los trabajadores de la municipalidad de Andahuaylas, con respecto al sueldo y prestaciones, en el cual, el 30,5% está en desacuerdo con el sueldo y prestaciones que la municipalidad les otorga, y por estas razones realizan paralización o protesta en contra de la municipalidad causando malestar e indignación en la población, en consecuencia, esto podría afectar el compromiso de los trabajadores, mientras el 42,1% se siente satisfecho con lo que perciben.

Tabla 24

*Resultados de percepción de escasez de otras alternativas de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	11	11,6	11,6	11,6
	En Desacuerdo	28	29,5	29,5	41,1
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	3	3,2	3,2	44,2
	Levemente De Acuerdo	2	2,1	2,1	46,3
	De Acuerdo	44	46,3	46,3	92,6
	Totalmente De Acuerdo	7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

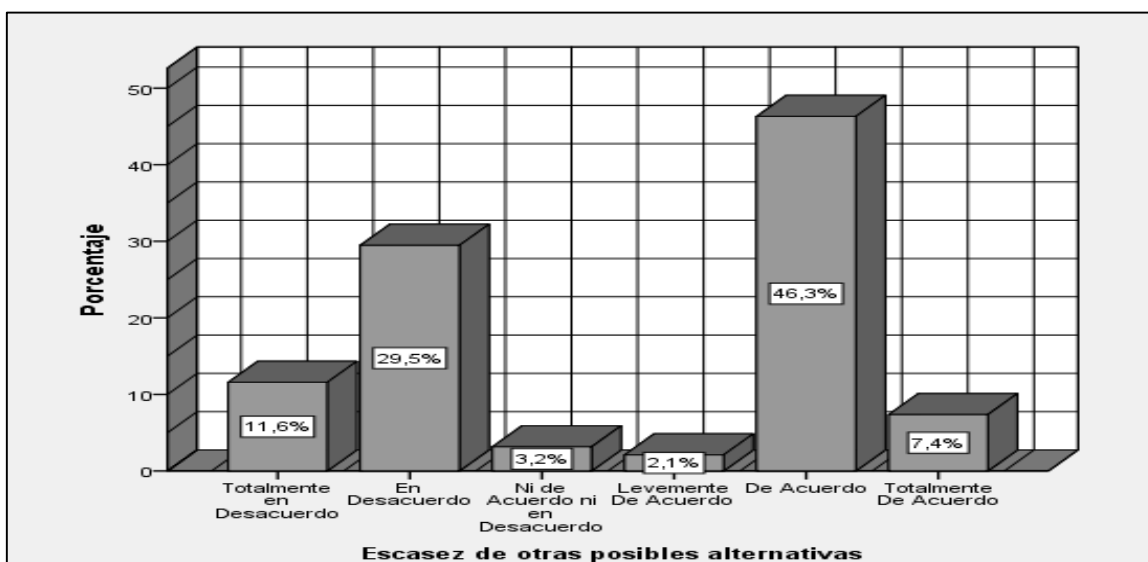


Figura 17. Resultados de escasez de alternativas de trabajo.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

En la tabla 24 y figura 17 se observa los resultados de la encuesta realizada con respecto a la escasez de alternativas disponibles de trabajo, del cual, el 46.3% (44 trabajadores) responden que están de acuerdo, 29.5% (28 trabajadores) en desacuerdo.

En conclusión, la parte significativa del personal nombrado de la municipalidad considera el abandonar la municipalidad como una consecuencia negativa, porque, perciben la escasez de alternativas u otras opciones de trabajo fuera de la institución, sin embargo, hay trabajadores que consideran tener mejores posibilidades de trabajo fuera de la institución.

## Dimensión compromiso normativo

Tabla 25

### Resultados de obligación de permanecer en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	6,3	6,3	6,3
	En Desacuerdo	48	50,5	50,5	56,8
	Levemente en Desacuerdo	1	1,1	1,1	57,9
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	7,4	7,4	65,3
	De Acuerdo	33	34,7	34,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

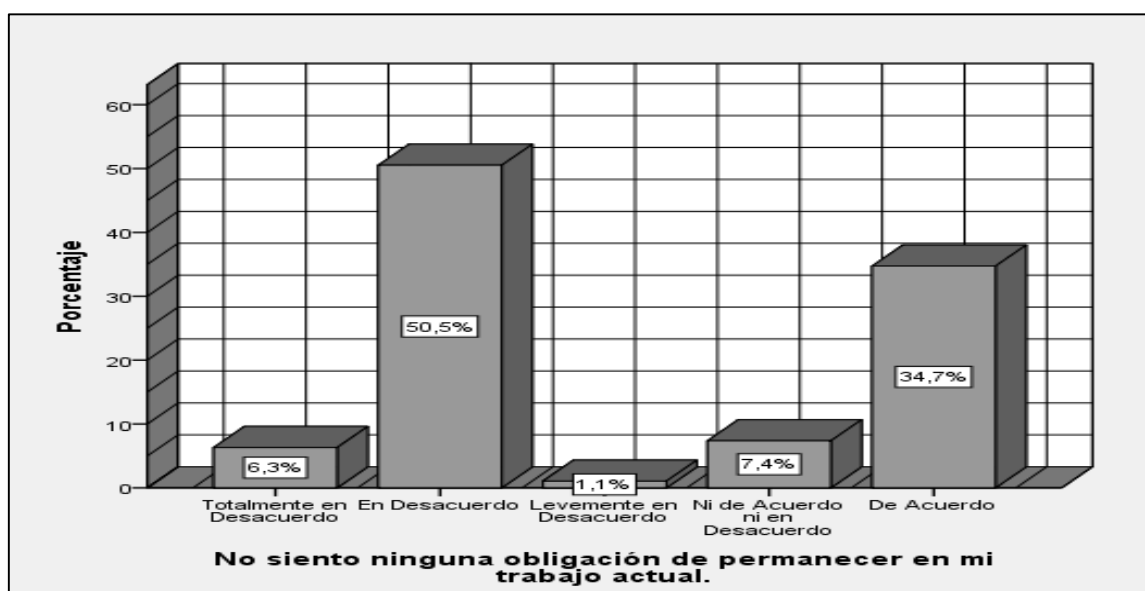


Figura 18. Resultados de obligación de permanecer en la institución.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

En la tabla 25 y figura 18 se puede apreciar los resultados de la encuesta al personal de la municipalidad respecto a “obligación de permanecer en la municipalidad”, en el cual, el 50.5% responde a que sienten la obligación de permanecer en la municipalidad como su centro laboral y por la estabilidad adquirida. Mientras, el 43.7% no sienten ninguna obligación de permanencia.

Tabla 26

*Resultados de dejar la institución no es lo correcto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	9	9,5	9,5	9,5
	En Desacuerdo	32	33,7	33,7	43,2
	Levemente en Desacuerdo	2	2,1	2,1	45,3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	11	11,6	11,6	56,8
	Levemente De Acuerdo	3	3,2	3,2	60,0
	De Acuerdo	30	31,6	31,6	91,6
	Totalmente De Acuerdo	8	8,4	8,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

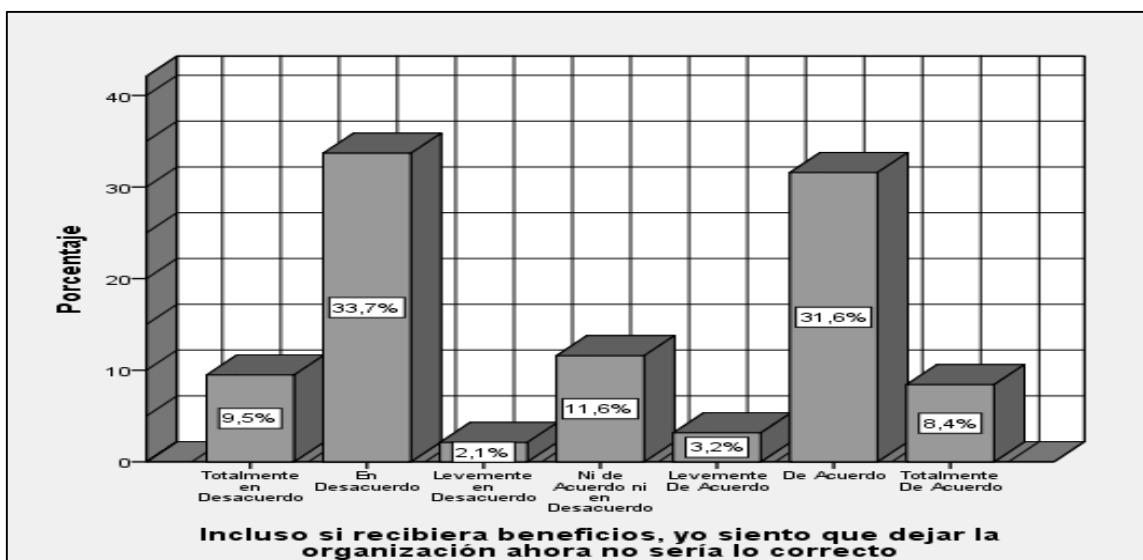


Figura 19. Resultados de dejar la institución no es lo correcto.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

La tabla 26 y figura 19, muestra los resultados de la encuesta realizado, respecto a, dejar la municipalidad no es lo correcto, incluso si recibiera beneficios, al cual, el 33.7% respondieron desacuerdo, mientras el 31.67%, responden de acuerdo, mencionar la mayoría de los trabajadores se inclinan a tener una deuda moral con la institución, por ello no sería lo correcto abandonar, y reflejan la obligación de permanecer en ella. Asimismo, el compromiso con la municipalidad es más porque sienten la deuda moral.

Tabla 27

*Resultados de sentimiento de culpa, si abandonara la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	7	7,4	7,4	7,4
	En Desacuerdo	32	33,7	33,7	41,1
	Levemente en Desacuerdo	3	3,2	3,2	44,2
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	7	7,4	7,4	51,6
	Levemente De Acuerdo	3	3,2	3,2	54,7
	De Acuerdo	41	43,2	43,2	97,9
	Totalmente De Acuerdo	2	2,1	2,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

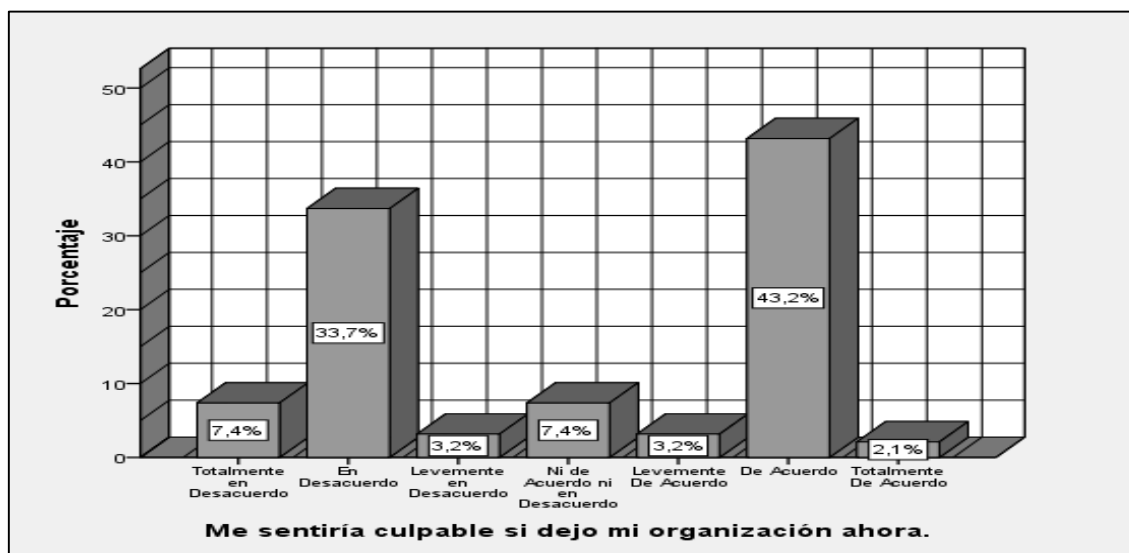


Figura 20. Resultados de sentimiento de culpa, si abandonara la institución.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

La tabla 27 y figura 20 muestra los resultados respecto al sentimiento de culpa, del cual, el 43.2% están de acuerdo, es decir, que se sentirían culpables si dejaran la municipalidad, mientras el 33.7% responde en desacuerdo, que no tienen un sentimiento de deuda por la municipalidad. Es así que se puede apreciar que cada individuo tiene distintos comportamiento y sentimientos que le caracteriza y cumple un rol importante de identificación y la valoración que le puede dar a su centro de trabajo o institución.

Tabla 28

*Resultados de lealtad a la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	10	10,5	10,5	10,5
	En Desacuerdo	41	43,2	43,2	53,7
	Levemente en Desacuerdo	1	1,1	1,1	54,7
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	8	8,4	8,4	63,2
	De Acuerdo	32	33,7	33,7	96,8
	Totalmente De Acuerdo	3	3,2	3,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

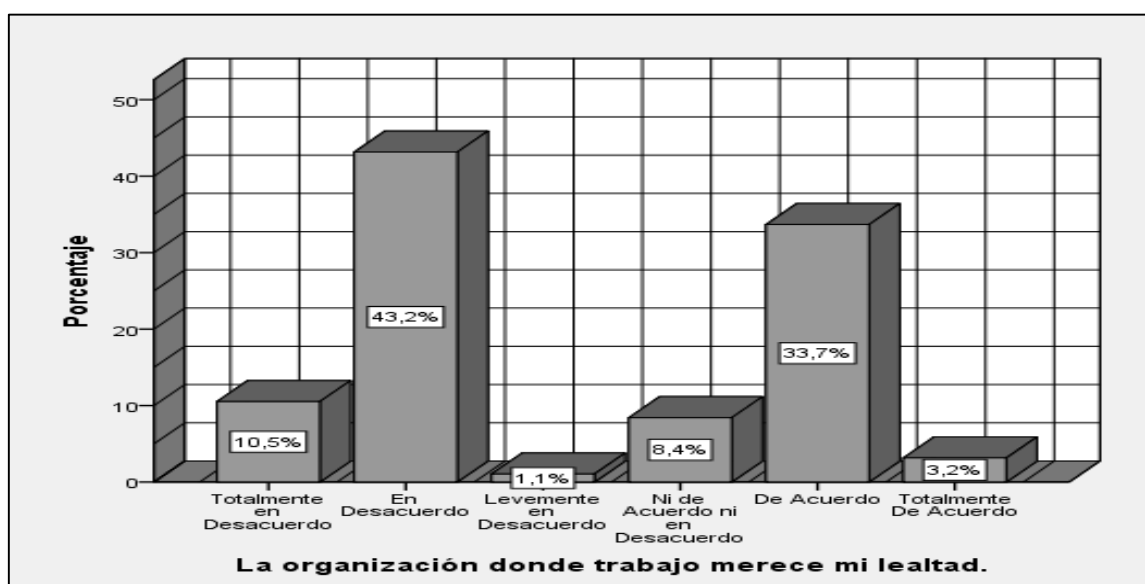


Figura 21. Resultados de lealtad a la institución.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

La tabla 28 y figura 21, muestra los resultados de la encuesta realizada al personal nombrado de la municipalidad de Andahuaylas respecto a la lealtad que merece la municipalidad, de cual, el 33.7% (32 trabajadores) está en acuerdo y afirma que su institución merece su lealtad y 43.2% (41 trabajadores) consideran que la municipalidad no merece ninguna lealtad por parte de ellos, por lo que se puede apreciar la mayor parte de los encuestados no están dispuestos a sacrificarse por la organización, sin embargo, una cantidad significativa de los trabajadores son las que comprometen aún más en las épocas de crisis.



Tabla 29

*Resultados de sentido de obligación con las personas que trabaja*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	8	8,4	8,4	8,4
	En Desacuerdo	18	18,9	18,9	27,4
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	4	4,2	4,2	31,6
	Levemente De Acuerdo	2	2,1	2,1	33,7
	De Acuerdo	51	53,7	53,7	87,4
	Totalmente De Acuerdo	12	12,6	12,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

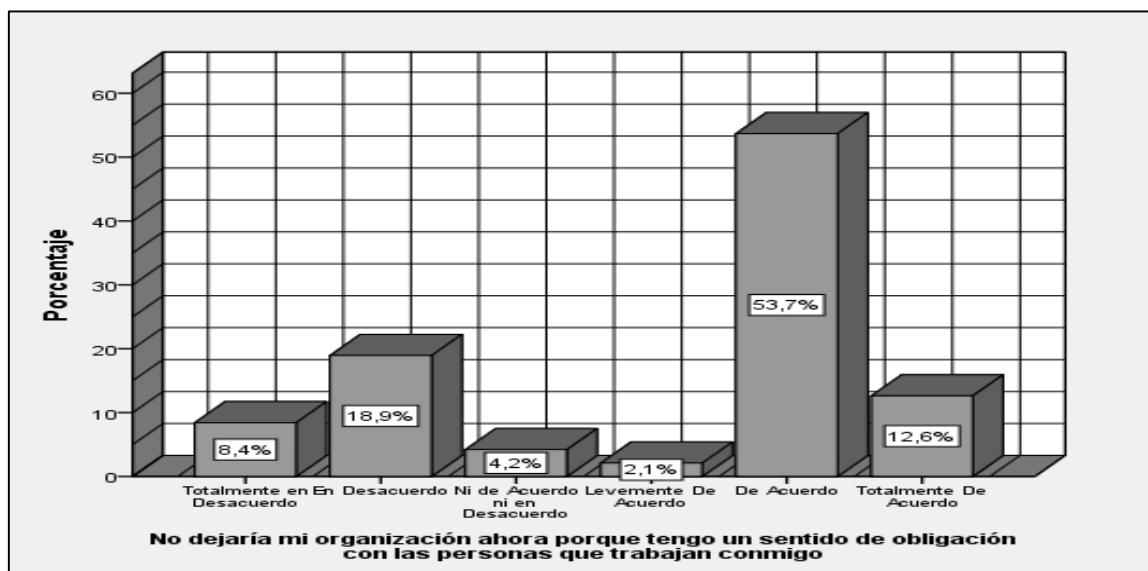


Figura 22. Resultados de sentido de obligación con las personas que trabaja.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

En la tabla 29 y figura 22, se observa los resultados de la encuesta a los trabajadores de la municipalidad de Andahuaylas, con respecto a la obligación con la gente que trabaja con él, el 53.7%, decir, 51 trabajadores sienten una obligación con las personas que trabajan con ellos, por ende, no dejarían la organización, y solo el 18.9% están en desacuerdo, es decir, no consideran tener una obligación con las personas que laboran en su misma institución.

Tabla 30

*Resultados de sentimiento de deuda con la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	6	6,3	6,3	6,3
	En Desacuerdo	32	33,7	33,7	40,0
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	6,3	6,3	46,3
	De Acuerdo	50	52,6	52,6	98,9
	Totalmente De Acuerdo	1	1,1	1,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.



Figura 23. Resultados de sentimiento de deuda con la institución.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

Al observar la tabla 30 y figura 23, muestra los resultados de la encuesta al personal nombrado, respecto a la deuda con la municipalidad, del cual, el 52.6% (50 trabajadores) responden estar de acuerdo y sienten que le deben mucho a la organización y que gracias al sueldo que recibe puede satisfacer sus necesidades, mientras el 33.7% de los trabajadores no sienten la deuda con la organización, es así que esta actitud podría afectar los niveles de compromiso y afectando directamente en el cumplimiento de sus objetivos.

#### 4.4. Baremo

La baremación se utiliza para una mejor interpretación de los resultados que arrojan la variable de estudio de manera que se encuentran ordenados por rangos y se estiman los valores de menor a mayor, el cual se utilizó como puntaje para evaluar el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, de manera que la tabla 35 muestra los puntajes a considerar según la variable y sus dimensiones.

Tabla 31

*Puntuación para medir el compromiso organizacional*

Nivel	Frecuencia
Bajo	18-42
Medio	43- 84
Alto	85-126

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

En la tabla 31 muestra los rangos para la evaluación del compromiso organizacional donde el nivel bajo tiene la puntuación de 18 a 42, el nivel medio va desde la puntuación 43 a 84, asimismo, la puntuación para el nivel alto es de 85 a 126.

Tabla 32

*Puntaje para medir el compromiso afectivo, de continuidad y normativo*

Nivel	Frecuencia
Bajo	0-14
Medio	15-28
Alto	29-42

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

En la tabla 32 muestra los rangos para la evaluación de las tres dimensiones del compromiso organizacional donde el nivel bajo tiene la puntuación de 0 a 14, el nivel medio va desde la puntuación 15 a 28, asimismo, la puntuación para el nivel alto es de 29 a 30, las tres dimensiones tienen la misma puntuación debido a que la cantidad de ítems para cada uno es igual en números.

Tabla 33

*Resultados de nivel de compromiso organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	6,3	6,3	6,3
	Medio	69	72,6	72,6	78,9
	Alto	20	21,1	21,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

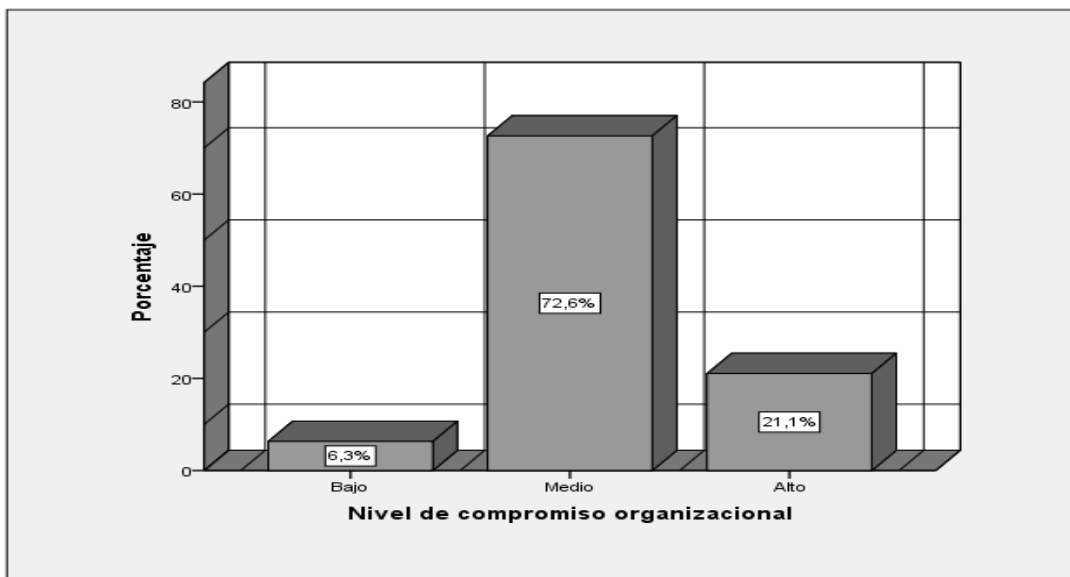


Figura 24. Resultados de nivel de compromiso organizacional.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

Según la tabla 33 y figura 24, se puede apreciar que el 72.6% de los trabajadores nombrados evaluados de la municipalidad de Andahuaylas, presentan un nivel medio en cuanto a la variable de estudio, mientras, el 21.1% reflejan un nivel alto de compromiso organizacional, como también el 6.3% presentan un nivel bajo de compromiso.

Finalmente, los trabajadores nombrados de la municipalidad en su mayoría tienen una relación intensa con la institución, pero, su sentido de pertenencia su apego emocional es moderado, y su intención de permanencia podría darse solo por el contrato o su estabilidad, es decir, no están dispuestos a sacrificar su tiempo ni esfuerzo en el desempeño de sus responsabilidades, pues lo hacen solo por obligación o simplemente cumplir sus funciones, asimismo, se tienen a los trabajadores comprometidos intensamente con sus metas, y objetivos de la organización, se sienten felices, orgullosos de pertenecer a la municipalidad.

Tabla 34

*Resultados de nivel de compromiso afectivo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	24,2	24,2	24,2
	Medio	57	60,0	60,0	84,2
	Alto	15	15,8	15,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

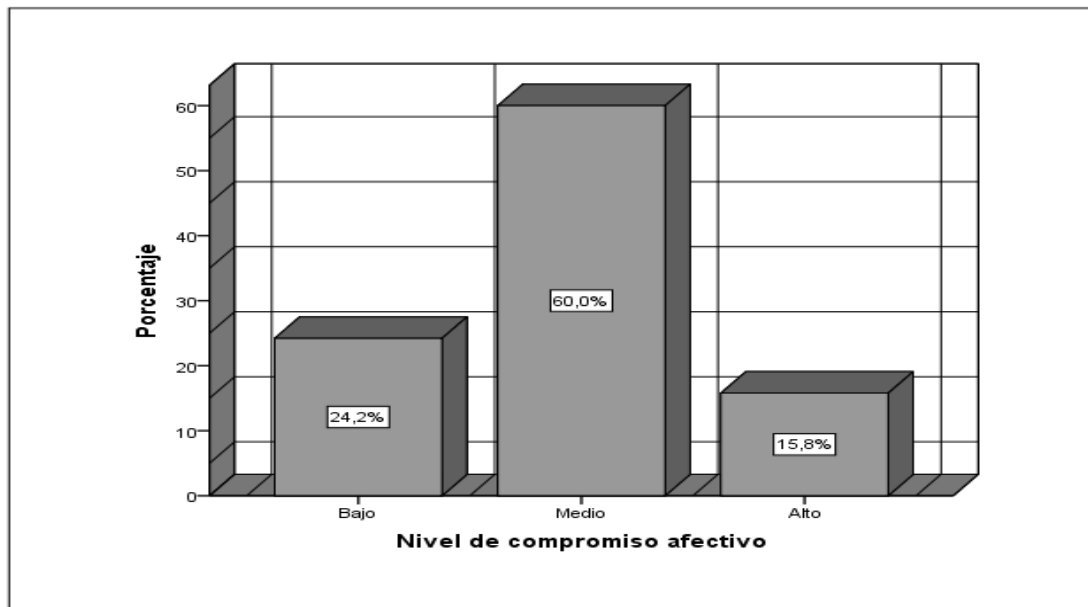


Figura 25. Resultados de nivel de compromiso afectivo.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

Al observar la tabla 34 y la figura 25, se puede apreciar los resultados del total de la muestra el solo el 15.8% (15 trabajadores nombrados) evaluados presentan un nivel alto, es decir, que su compromiso es en base al deseo de querer pertenecer a esta municipalidad, y se sienten orgullosos y están dispuesto a realizar trabajos fuera del horario laboral y participan activamente en las actividades que organiza la municipalidad, de igual manera son proactivos y dan iniciativas en la resolución de problemas que pueda suscitarse dentro de la municipalidad, asimismo, este grupo de personas principalmente se identifican y aceptan las metas y objetivos y se esfuerzan en dar cumplimiento a esto; mientras el 60% (57 trabajadores) muestran un nivel medio de compromiso afectivo, de esto se puede decir, que el personal nombrado conoce las metas y objetivos pero su identificación, su vínculo e involucramiento emocional con la institución es moderado y solo tienden hacer lo básico para el

cumplimiento de sus funciones, por último el 24.2% (23 trabajadores) nivel bajo de compromiso afectivo, este grupo de trabajadores no aceptan los valores, metas y objetivos, no sienten orgullo de pertenecer a la municipalidad, son más conflictivos, no se interesan por la mejora o bienestar de la institución y su permanencia es porque tiene que estar ahí, ya que su estabilidad la obliga, finalmente no conocen los valores de la municipalidad porque no las hay, además de que las metas y objetivos no se socializan.

Tabla 35

*Resultados de nivel de compromiso de continuidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	23,2	23,2	23,2
	Medio	46	48,4	48,4	71,6
	Alto	27	28,4	28,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

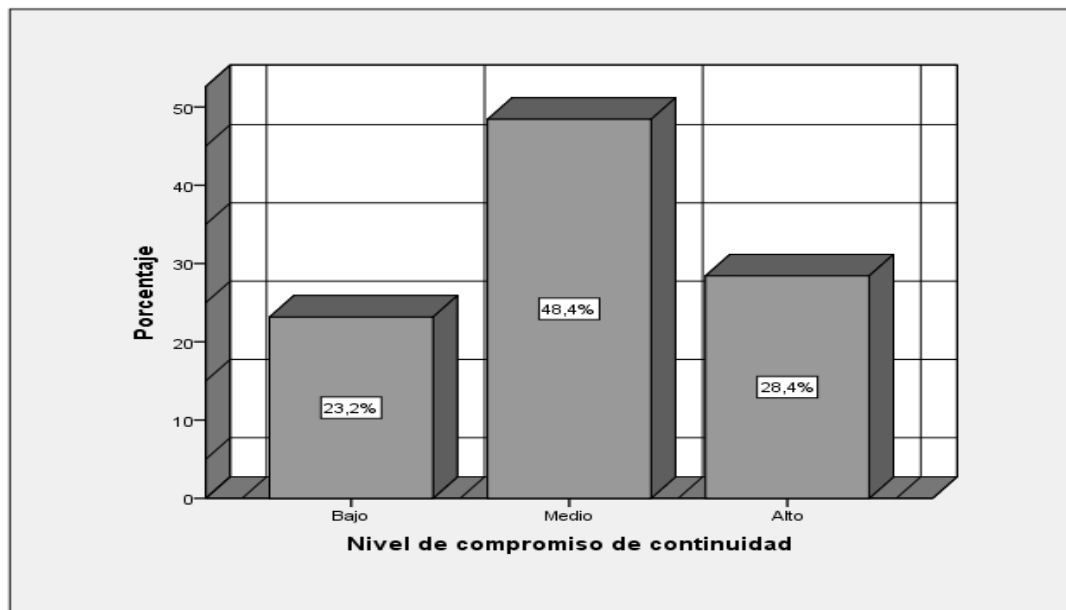


Figura 26. Resultados de nivel de compromiso de continuidad.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

Al observar la tabla 35 y la figura 26, se puede apreciar los resultados del total de la muestra evaluada el 48.4% (46 trabajadores) presentan nivel medio, el 28.4% de nivel alto, finalmente el 23.2% reflejan nivel bajo de compromiso de continuidad. De este resultado se concluye que la mayoría de los trabajadores se sienten identificados con la municipalidad solo por mantener su continuidad de su trabajo o su permanencia de ellos está relacionado más a la necesidad, y a las pocas opciones de trabajo, pese a que ya tienen una estabilidad laboral.

Tabla 36

*Resultados de nivel compromiso normativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	22,1	22,1	22,1
	Medio	39	41,1	41,1	63,2
	Alto	35	36,8	36,8	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

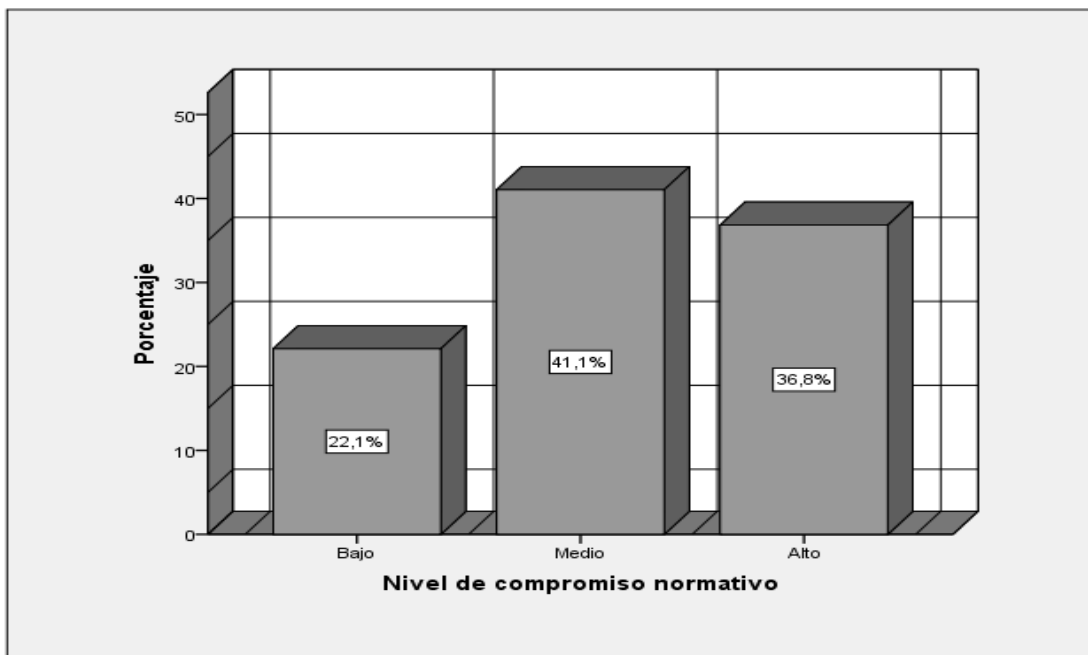


Figura 27. Resultados de nivel de compromiso normativo.

Fuente: Datos procesados en el programa estadístico SPSS V23.

Al observar la tabla 36 y figura 27, se aprecia los resultados del total de la muestra evaluada el 41.1% de los trabajadores nombrados presentan nivel medio, asimismo, un 36.8% de nivel alto, finalmente el 22.1% reflejan nivel bajo de compromiso normativo.

En este caso los servidores públicos, consideran que la municipalidad de alguna manera merece la lealtad de estas personas, asimismo los trabajadores nombrados tienen un sentimiento de deuda moral, es por ello el motivo de su compromiso ya que sienten que deben hacer esfuerzos para lograr con los objetivos y sienten que es su obligación corresponderle a la municipalidad por la oportunidad y la estabilidad laboral que tienen.



## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

Una vez analizado y procesado los datos en el programa estadístico SPSS V23 se obtuvo los resultados de la investigación: Evaluación del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019; para la presente discusión se toma en cuenta los objetivos, antecedentes y marco teórico.

Las organizaciones públicas y privadas cuentan con personas laborando, ya que hoy en día el talento humano es la pieza primordial en la marcha de una organización, por ello los jefes de recursos humanos tienen la gran tarea de captar y mantener de manera eficiente al personal de la organización ya que estos tienen diversos comportamientos y expectativas.

**Primero.** Respecto al objetivo general: Evaluar el nivel de compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac. 2019

Se obtuvo los siguientes resultados, en la tabla 33 se observa que 21.1% reflejan un nivel alto de compromiso organizacional del personal nombrado, el porcentaje que se obtuvo del nivel alto no es significativo, ya que, menos del 50% del personal, están plenamente identificados con las metas, objetivos y valores institucionales, es más están dispuestos a realizar esfuerzos adicionales en beneficio de la municipalidad, cabe resaltar, que esta minoría son los que tienen bien puesta con la camiseta, y de ellos depende el éxito de la organización. Por otro lado, el 72.6%, muestran el nivel intermedio o medio, lo que nos lleva a deducir, que el personal tiene una relación intensa, sin embargo, la identificación, involucramiento, el vínculo emocional hacia la municipalidad es moderado, ya que, no están dispuestos a permanecer horas extras en la entidad o porque no tienen la motivación para hacerlo.

Para Meyer y Allen, el compromiso es un estado psicológico que caracteriza entre una persona y una organización. Asimismo, un nivel alto de compromiso organizacional se refleja en la plena identificación, con sus metas, objetivos y valores institucionales.

De esta manera el resultado se puede contrastar en el trabajo realizado sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una institución pública que también brinda servicios a la ciudadanía en este caso es el servicio de salud, donde el nivel de compromiso

organizacional, es bajo, es decir, el 41.7% de los trabajadores de la institución de salud pública de Sullana, presenta un nivel bajo, teniendo con referencia que la mayor parte de los trabajadores evaluados presentan claras deficiencias en su identificación con la institución, los objetivos y las metas de la misma teniendo a direccionar un mínimo esfuerzo para la realización de sus deberes, y únicamente lo hacen por obligación (Abanto, 2017).

Así mismo, se contrasta con la investigación de Sánchez (2017), en su investigación sobre compromiso organizacional en una empresa privada prestadora de servicios de saneamiento donde el 54% se ubica en el nivel medio; el 28% en el nivel bajo y solo el 18% de los trabajadores se encuentra en el nivel alto de compromiso organizacional.

Es así que los resultado de la investigación de Sánchez coincide con el estudio que se realizó en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas donde el compromiso organizacional del personal nombrado es de nivel medio el cual nos demuestra que podría estar satisfecho con pertenecer a esta entidad, pero, su involucramiento con las metas, objetivos, y su vínculo emocional es moderado o no suficientemente fuerte, en este caso se puede decir tomando en cuenta el estudio realizado por Abanto, que en las instituciones del sector público los trabajadores tienen niveles bajos de compromiso, y, esto se ve reflejado, en la molestia y la insatisfacción de la población usuaria a los servicios públicos que presta, asimismo, no se desempeñan eficientemente en su trabajo y esto se ve en los resultados, y cumplimiento de sus metas, de la misma forma se encuentran niveles bajos de compromiso en las instituciones privadas.

Es así que la importancia del compromiso organizacional es vital para las organizaciones, para generar un clima favorable, donde los valores y objetivos sean compartidas y fortalecer el trabajo en equipo y a esto se debe sumar las instituciones a identificar factores negativos y crear estrategias que mejoren el compromiso de sus trabajadores.

Como menciona Jericó (2008) que el compromiso de un empleado es como la motivación de permanecer y aportar en una organización. Hace énfasis en diferenciar la satisfacción de compromiso, ya que un empleado satisfecho no necesariamente está comprometido. Jericó, cree que cuando el empleado crece en el ámbito laboral, puede lograr un alto compromiso con la empresa. Además, la importancia del compromiso organizacional radica en que es uno de los mejores indicadores de permanencia en el empleo, porque se considera fundamental que los empleados tengan bien puesta la camiseta, es decir que quieran a su empresa y que hagan bien su trabajo (Arias, 2001, citado en Paredes, 2018).

Es así que el compromiso es una de las actitudes que se consideran más importantes en cualquier organización, debido a que los trabajadores comprometidos se emplean de forma más eficiente en el logro de los objetivos organizacionales (Robbins, 2009).

**Segundo.** Con lo que refiere al primer objetivo específico planteado: Describir el nivel de compromiso afectivo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019.

Se obtuvo como resultados que el 60% muestran un nivel medio, el 15.8% de las personas evaluadas reflejan un nivel alto mientras el 24.2% nivel bajo de compromiso afectivo, estos resultados tienen diferencias significativas; es decir, que la mayoría de los trabajadores nombrados de la municipalidad que han sido evaluados reflejan una intención moderado de vínculo a hacia su organización, además esto significa que la mayoría de los trabajadores nombrados, no han encontrado esa felicidad en su trabajo, no se sienten emocionalmente ligado a la municipalidad, asimismo, aún no han encontrado satisfacer la necesidad de autorrealización y que simplemente los directivos no están dando tanta importancia a los logros de este grupo de personas, se entiende también que los valores y metas organizacionales no se alinean favorablemente a los valores personales que tienen el personal nombrado, sin embargo, su deseo de permanecer como miembro de la municipalidad es tan fuerte.

Por otra parte, hay trabajadores que muestran un nivel de compromiso afectivo bajo, pues ellos no están dispuestos a sacrificarse, ni trabajar horas extras en favor de la municipalidad. Para Robbins (2009) precisa el compromiso afectivo como “la dedicación emocional a la organización y compromiso con sus valores” (p.79).

Además, Huete (2016) menciona que una persona con un alto nivel de compromiso afectivo considera que sus necesidades más complejas, sean totalmente satisfechas en la empresa como la necesidad de autorrealización y la necesidad de reconocimiento. La coincidencia de resultados se da en un estudio realizado por Llacctarimay (2018), bajo la premisa de compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, Apurímac, donde el 61.8% de los trabajadores indican que el compromiso afectivo se da solo a veces y el 25% mencionan que casi siempre.

De esto se puede apreciar teniendo en cuenta que ambas son instituciones del sector público, que los servidores públicos de ambas municipalidades no están plenamente identificados con los valores, políticas y metas organizacionales a la que pertenecen,

asimismo, la labor que realizan lo hacen porque simplemente tienen que cumplir con sus responsabilidades asignadas, sin poner esfuerzos adicionales para alcanzar resultados en favor de la municipalidad. Por tal motivo se debe trabajar en el desarrollo de estrategias que permita generar mayor compromiso afectivo y hacer que el trabajador genere un deseo de permanencia en la organización, puesto que, el personal con altos niveles de compromiso afectivo está orgulloso, y tiene la camisa puesta". (Díaz, et al., 2014).

**Tercero.** En cuanto al segundo objetivo específico: Describir el nivel de compromiso de continuidad, en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac 2019, Se puede apreciar que el 48.4% presentan un nivel intermedio o medio, el 28.4% reflejan el nivel alto, mientras el 23.2% muestran un nivel bajo de compromiso de continuidad, esto refiere que los trabajadores de la municipalidad hacen efectivo la continuidad de su trabajo y estabilidad, por necesidad ya que esta dimensión menciona de que está ligado a lo material y a evaluar costo asociado al abandono de la organización.

Pues el resultado con mayor significancia del compromiso de continuidad es medio, el cual demuestra, que no presentan un compromiso necesariamente basado en la necesidad, pero su desempeño con sus responsabilidades es lo mínimo. Chiavenato (2004), manifiesta que el compromiso de continuidad es el apego material del colaborador con su empresa, su estabilidad es circunstancial su desempeño está en cumplir con el mínimo esfuerzo para asegurar la continuidad.

Asimismo, los porcentajes significativos de 48.4% y 28.4% de nivel medio y alto del personal evaluado, da a conocer que su permanencia en la municipalidad es tanto por necesidad, que, por deseo, valorando los costos financieros y pérdida de beneficios que ocasionaría abandonar la municipalidad, considerando que sus vidas se vieran afectadas teniendo en cuenta la probabilidad de que los trabajadores se vean forzados a permanecer en la entidad, por las pocas alternativas de trabajo que puedan percibir.

Como menciona Huete (2016), en el caso del compromiso de continuidad, está estrechamente ligado la necesidad de seguridad, se relaciona por el miedo de perder algo de valor lo que actúa como estimulante.

Los resultados se contrastan con el trabajo realizado sobre "Compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Imagen Diagnóstico por Imágenes del distrito de Pueblo

Libre, donde, el 73% de trabajadores percibe un nivel alto de compromiso de continuidad, seguido del 27% que lo percibe en un nivel promedio (Gavidia, 2019).

Es por ello que Chiavenato, manifiesta que el compromiso de continuidad es el apego material del colaborador con la empresa. Su estabilidad en la empresa es circunstancial y su desempeño está en cumplir con los mínimos aceptables o dar el mínimo esfuerzo para asegurar la continuidad en el puesto de trabajo.

Cabe destacar que, tanto en las empresas privadas y entidades del sector público las personas que laboran en ella se comprometen en base a la necesidad de continuar con el trabajo y buscan la renovación de su contrato, ya que las personas con niveles altos de compromiso de continuidad se activan únicamente por el temor de perder los beneficios o el puesto de trabajo por lo que no es un mejor propulsor del rendimiento.

**Cuarto.** En relación al tercer objetivo específico planteado: Describir el nivel de compromiso normativo, en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac 2019.

Según los resultados obtenidos tenemos que el 41.1% del personal evaluado quienes presentan un nivel medio de compromiso normativo, el 36.8% un nivel alto y 22.1% muestra un nivel bajo, lo que nos lleva a entender que en su mayoría el personal nombrado de la municipalidad siente una obligación moral y su lealtad a la institución es moderado, y se suma a esto una parte de los trabajadores que tienen un nivel alto de compromiso normativo, sienten que tienen el deber de reciprocidad por los beneficios recibidos, además del deber moral de permanecer en la institución, y sus compañeros por la confianza depositada.

A esto Meyer y Allen (citado en Guizado 2018) precisa que el compromiso normativo como la socialización a nivel cultural, familiar y organizacional, aquellas inversiones realizadas por la organización en favor del individuo, las normas de reciprocidad entre ambos actores.

Según la investigación realizada por Llaccharimay (2018) en la Municipalidad Provincial de Chincheros el autor llegó a la conclusión de que el 51,3% del total que representa la mayor cantidad, indican que el compromiso normativo en la municipalidad se da solamente a veces y el 38% del total mencionan que el compromiso normativo que tienen los trabajadores es casi siempre, una vez más se coincide con los resultados y estos resultados de esta dimensión se relaciona con la teoría de la reciprocidad que establece

que "quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante" (Goulder, 1960, citado en Fernández, 2017).

Huete (2016) afirma, que el compromiso normativo se relaciona con la necesidad de afiliación, es decir, si un empleado presenta un nivel alto de compromiso normativo, significa que la empresa ha conseguido que este se haya sentido apreciado en algún momento, debido a ello siente una obligación moral de reciprocidad, cabe resaltar, que los trabajadores de la municipalidad con 28.4% de nivel alto de compromiso normativo, sienten de alguna manera la lealtad y consideran que tienen un sentimiento de deuda y reciprocidad a la municipalidad, asimismo, que no están dispuestos a abandonar porque sienten una obligación de deuda, pues creen que no sería lo correcto abandonar a la organización ahora.

## CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, nivel de compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas del personal nombrado muestra un nivel medio en un 72.6%, mientras el nivel alto se refleja en el 21.1% del personal, asimismo, el nivel bajo lo muestran el 6.3%. Es decir, que no hay un fuerte vínculo con la organización esto se ve afectado en el cumplimiento de metas, objetivos, y la calidad de atención a los usuarios en cuanto los servicios públicos, esto a consecuencia de que no tienen establecido sus valores organizacionales y la falta de socialización de las metas, objetivos y actividades por parte de las autoridades y funcionarios de la municipalidad, por ello la falta de compromiso del personal nombrado.
2. En relación al primer objetivo específico, el nivel alto de compromiso afectivo se da solo en el 15.8% del personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el 60% de nivel medio y el 24.2% nivel bajo de este tipo de compromiso, es decir, los trabajadores nombrados de la municipalidad en su mayoría tienen una relación intensa con la institución, pero, el sentido de pertenencia y apego emocional es moderado, y su intención de permanencia podría darse solo por el contrato o su estabilidad, cabe mencionar también, no están dispuestos a sacrificar su tiempo ni esfuerzo en el desempeño de sus responsabilidades y no se involucran en el cumplimiento de metas y objetivos.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, el nivel de compromiso de continuidad el personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, se tiene como resultado significativo es el nivel medio de 48.4%, el cual nos indica que la permanencia en la municipalidad se da necesariamente por necesidad, asimismo, el 28.4% consideran un nivel alto, por el cual la probabilidad de permanecer en la municipalidad se asocia a los costos financieros y a la inversión que se perdería si abandonara la municipalidad, mientras el 13.2% de los trabajadores permanecen sin tomar en cuenta la necesidad de seguir laborando y lo hacen porque de alguna manera lo desean.
4. En referencia al tercer objetivo específico, mediante el estudio realizado sobre el nivel de compromiso normativo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el 41.1% de los trabajadores presentan un nivel medio de este compromiso, mientras el 36.8% manifiestan tener un nivel alto, sin embargo, el 22.1% manifiestan tener un nivel bajo, es así que el nivel medio es significativo, por lo que el personal nombrado en su mayoría,

siente una obligación moral, sin embargo, hay quienes no tienen una relación equilibrada que permita mantener una reciprocidad entre la municipalidad y el trabajador, mientras el nivel alto de compromiso normativo nos demuestra que tienen definido su lealtad, la obligación de hacer lo correcto y la obligación moral por las facilidades que la municipalidad les brinda en algún momento de su vida laboral.



## RECOMENDACIONES

1. Para optimizar el nivel de compromiso organizacional del personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se recomienda a las autoridades y responsable de la unidad de recursos humanos y gerentes lo siguiente:
  - Dar a conocer los valores institucionales de acuerdo al plan estratégico. De la misma manera socializar la misión, visión, metas, objetivos institucionales, del mismo modo, propiciar la participación en el cumplimiento de metas del plan de incentivos al personal nombrado, también, reducir los niveles jerárquicos, generar confianza entre jefes, colaboradores como también personal nombrado y contratado, igualmente, promover la formación de equipos de trabajo, para el buen desarrollo de las actividades en beneficio de la institución.
  - Implementar estrategias de motivación intrínseca y comunicación abierta fomentar la participación personal nombrado en las actividades programadas y que estas sean socializadas, es decir, que el cronograma de actividades debe estar a la vista de todos, asimismo desarrollar programas de especialización y capacitación que permitan el desarrollo personal y profesional del personal nombrado de la municipalidad, que le permita crecer en el ámbito laboral y profesional, de manera que pueda explotar sus habilidades y conocimientos al máximo mediante el cual permitan el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución y se involucre plenamente.
  - Realizar reuniones de confraternidad, festejarle sus onomásticos, hacerle un presente, recordar estos momentos únicos de las personas que trabajan en la municipalidad, fortalecerá el vínculo emocional y su permanencia será más agradable y satisfactorio. Además, realizar reuniones cada mes donde se debe mencionar los logros de los colaboradores, felicitar y premiar mediante una carta o una resolución de agradecimiento y felicitación, ya que este hecho propicia la felicidad en el trabajo.
  - Fomentar el esparcimiento, mediante el deporte, con el objetivo de que generen el compañerismo, desarrollando la confianza ente gerentes, jefes de línea y compañeros, de manera que se sientan motivados e identificados con la institución.
2. Fortalecer el compromiso Afectivo, mediante capacitaciones y talleres que permitan fortalezcan sus competencias profesionales y su desempeño mejore, incluir también sesiones con un profesional en psicología que exponga de la importancia del vínculo

emocional a la organización, de manera que muestren felicidad y orgullo por su municipalidad, ya que sería gratificante y un placer de trabajar en la misma. Por otro lado, organizar reuniones de reconocimiento público a los trabajadores por su buena labor o logros, ya que este tipo de reconocimientos permitirá que el trabajador se sienta especial y sentirá que es importante para la municipalidad cabe mencionar que nunca tuvieron la oportunidad de ser premiados o reconocidos por su labor. Por otro lado, a los jefes de área y gerentes mantener una comunicación abierta, de confianza con el personal involucrar al personal en las actividades a realizarse.

3. En cuanto al compromiso de continuidad, según a los resultados que se obtuvo, se enfatiza en minimizar este nivel de compromiso mediante reuniones, talleres, que profundicen en temas de vínculo emocional que el personal nombrado, se identifique con la municipalidad hacerle parte de sus objetivos, metas y generar que su permanencia sea satisfactoria y cambiar la percepción de que el trabajo es solo para satisfacer las necesidades económicas o por un sueldo o beneficios.
4. Finalmente, es necesario fortalecer el compromiso normativo, cumplir con el personal nombrado en cuanto a los beneficios como el pago por tiempo de servicio, escolaridad y vacaciones y se dé oportunamente y en el tiempo pactado, de igual manera que sus aguinaldos por fiestas patrias y navidad se hagan efectivos en el tiempo establecido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, S. d. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*. (Tesis de pregrado). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Aldana, E. , Tafur, J., & Leal, M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Revista espacios*, 39(11), 13.
- Alonso, E., & Ocegueda, V. (2006). *Teoría de las organizaciones*. Mexico: Umbral.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme.
- Ayay, J., Chavez, H., & Tores, J. (2017). *Compromiso organizacional docente de una institución pública*. Tesis de pregrado). Lima.
- Bayona, C., Goñi, S., & Madorran, C. (2000). Compromiso organizacional implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 139-149.
- Betanzos, N., & Paz, F. (01 de Setiembre de 2011). beneficios del compromiso normativo. *Revista de negocios de ITAM* (38).
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chairman, J. C. (2017). *State of the Global Workplace*. Madrid: Copyright .
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cutipá, L. (2017). *El grado de compromiso organizacional del Cento de Educación Básica Alternativa Carmen Rosa Noguera*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Cuesta, A. (2016). *Compromiso y gestión humana en la empresa*. *Universitas Psychologica*, 15(2), 287-300.
- Díaz, F., & Montalbán, M. (2004). El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral. Barcelona: UOC.
- Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez, E., & Zarco, V. (2014). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: OUC.
- Delgado, Y., & Jaik, A (2017). *Clima y compromiso organizacional escuelas tecnológicas industriales* (tesis de posgrado). Instituto Universitario Anglo Español México.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y compromiso organizacional* (Vol. 1). México: biblioteca nacional Española. obtenido de <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Fernández,Á. (2017). *El compromiso organizacional*. Soria.
- Figuroa, A. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad*. Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo.

- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad EAFIT.
- Gavidia, J. A. (2019). *Compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa imagen diagnóstico por imágenes del distrito de Pueblo Libre en el periodo 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.
- Gestion.(26 de abril de 2017). *Gestion*. obtenido de gestion: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824>
- González, F y Guillén, M. (2008) Compromiso organizacional: una propuesta para una conceptualización ética más amplia del "compromiso normativo". *The Journal of Business Ethics*, 78, 401-414.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huete, A. (04 de Marzo de 2016). Compromiso: El secreto que diferencia las Empresas más Competitivas.
- Jericó, P. (2008). *Gestión del talento humano: construyendo compromiso*. Madrid España: Pearson Educación, S.A.
- Llaccharimay, Y. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Chincheros, Apurímac, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Meyer, J & Allen, N. (1991). Conceptualización de las tres componentes de compromiso organizacional. *revista de gestión de recursos humanos*, vol. 1, pp.61-89.
- Montoya, E.M.(2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
- Paredes, A. M. (2018). *Compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de trade Marketing*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Peña, M. ,Díaz,M., Chavez,A & Sanchez, C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *revista internacional de Administración y Finanzas*, vol. 9 (5), pp.95-105.
- Porter, L., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulain, P. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among. *journal of Applied Psychology*, 59,603-609.
- Quispe, M. (2018), en la tesis titulada: Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Dirección Sub Regional de Transportes Chanka, Andahuaylas 2018, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

- Reyero, D. (2015). *Compromiso laboral: La nueva ventaja competitiva*.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.
- Romero, M. (2018). *Compromiso organizacional en el personal nombrado y contratado de la corte superior de justicia de Lima norte ( tesis de maestría)* Universidad Privada César Vallejo, Perú.
- Ruiz, J. L. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de estudios empresariales*, 67-86.
- Sánchez. (2017), en la tesis titulada: *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. Huaraz,2017*, (tesis de post grado). Universidad César Vallejo.
- Tatum.(2015). *Barómetro del compromiso 2015*. España. Obtenido de <http://www.tatum.es/>
- Valdés, C. (03 de Febrero de 2010). Teoría de la organización y estructuras organizacionales. *Gestipolis*.
- Yapo, B. (1970). *Organización y administración*. Argentina.

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

<b>TITULO. EVALUACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019.</b>			
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es el nivel compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de compromiso de normatividad del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Evaluar el nivel de compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Describir el nivel de compromiso afectivo del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Describir el nivel de compromiso de continuidad del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Describir el nivel el de compromiso normativo del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac.</p>	<p>Hernández, Fernández &amp; Baptista. (2014), considera que en toda investigación descriptiva no se tiene que generar una hipótesis necesariamente, salvo en estudios descriptivos para intentar predecir un dato o valor en una o más variables que se venga medir u observar. (p.108)</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b>  COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p><b>Dimensiones:</b> Compromiso Afectivo</p> <p>Compromiso de Continuidad</p> <p>Compromiso Normativo</p>

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>METODO:</b> Deductivo</p> <p><b>ENFOQUE</b> Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental –Transversal descriptivo</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población está conformada por el personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas con un número total de 126 personas</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra representativa está conformada por 95 personal nombrado de la Municipalidad Provincia de Andahuaylas</p>	<p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta. Cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) validado por Figueroa (2016) Ficha de observación Guía de entrevista</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p><b>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</b> Programa estadístico Spss V23 Excel (gráficos)</p>



Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE ÚNICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Compromiso organizacional	En compromiso organizacional, es estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización; dicho estado tiene repercusión es en la decisión de continuar formando parte de la organización (Meyer y Allen, 1997).	Compromiso afectivo (deseo)	Deseo de permanencia en la organización
		Se refiere al apego emocional, a la identificación que desarrolla el trabajador o involucramiento de éste con la organización. (Meyer & Allen 1997)	Orgullo de pertenencia
			Vínculo emocional
			Involucramiento e identificación con las metas y valores organizacionales.
	El compromiso organizacional se define como el grado en el que un empleado se identifica con una organización particular y las metas de esta, y desea mantener su relación con ella. Robbins(2009)	Compromiso de continuidad (necesidad)	Necesidades económicas
		Se entiende como la necesidad del trabajador de mantenerse en el puesto de trabajo, está relacionado con la evaluación que éste hace de los costos asociados al hecho de abandonarlo. (Meyer y Allen, 1997)	Costo - Beneficio
			Opciones Laborales
		Compromiso normativo (deber)	Obligación moral
		Entendida como la relación desarrollada entre el trabajador y la empresa basada en la lealtad y la obligación. (Meyer & Allen 1997)	Sentimiento de deuda
			Lealtad Deber

Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos

TITULO. EVALUACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019					
VARIABLE ÚNICA	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° ÍTEMS	ÍTEMS O PREGUNTAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	<b>DIMENSIÓN 1</b> COMPROMISO AFECTIVO	1.1 Deseo de permanencia en la organización. 1.2. Orgullo de pertenencia. 1.3. Vínculo emocional 1.4. Involucramiento e identificación con las metas y valores organizacionales.	33.33%	6	1. ¿Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización? 2. ¿En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos? 3. ¿No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización? 4. ¿No me siento emocionalmente ligado a la organización? 5. ¿No me siento como “parte de la familia” en esta organización? 6. ¿Esta organización tiene un gran significado personal para mí?
	<b>DIMENSIÓN 2</b> COMPROMISO DE CONTINUIDAD	2.1. Necesidades económicas 2.2. Costo - Beneficios 2.3. Opciones Laborales	33.33%	6	7. ¿Por ahora, trabajo más por gusto que por necesidad? 8. ¿Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo? 9. ¿Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora?

					<p>10. ¿Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización?</p> <p>11. ¿Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar?</p> <p>12. ¿Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponible?</p>
	<p><b>DIMENSIÓN 3</b>  <b>COMPROMISO</b>  <b>NORMATIVO</b></p>	<p>3.1. Obligación moral de permanencia</p> <p>3.2. Sentimiento de deuda</p> <p>3.3. Lealtad</p> <p>3.4. Deber</p>	33.33%	6	<p>13. ¿No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual?</p> <p>14. ¿Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto?</p> <p>15. ¿Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora?</p> <p>16. ¿La organización donde trabajo merece mi lealtad?</p> <p>17. ¿No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo?</p> <p>18. ¿Siento que le debo mucho a esta organización?</p>



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Rosa Nelida Ascue Ruiz*  
Grado Académico: *Magister en Administración de Empresas*  
Fecha: *25/06/19*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

*Procede*

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

*Procede*

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

*Procede*

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA  
E INICIATIVAS EMPRESARIALES  
*afuek*  
Mg. Rosa Nelida Ascue Ruiz  
EVALUADORA

Sello y Firma del Evaluador  
DNI: *44346273*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Sandy Guillén Ceba  
Grado Académico: Magister  
Fecha: 26.08.19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Adecuada

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

La estructura es adecuada

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Correcto

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

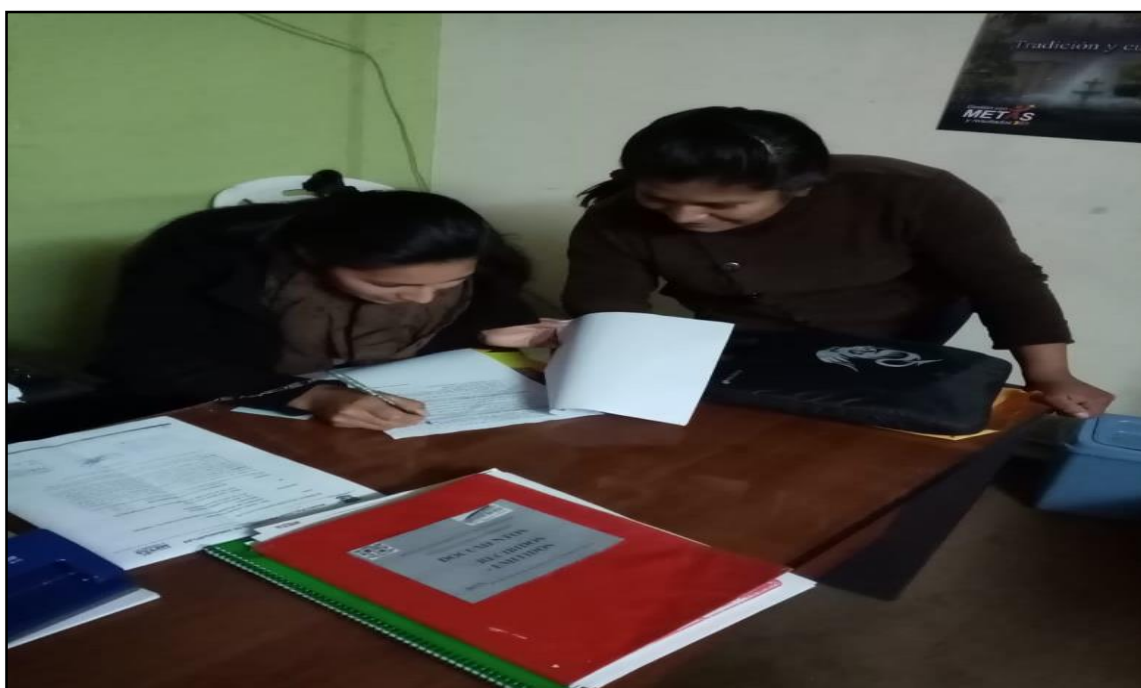
Aprobado para su aplicación

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARTÍ  
Sandy Guillén Ceba  
DOCENTE  
Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 456602276

Anexo 5. Fotografías de la investigación



Encuesta realizada al personal de Gerencia de desarrollo económico de la Municipalidad Provincial Andahuaylas, 2019



Encuesta realizada al personal de Patrimonio de la Municipalidad Provincial Andahuaylas, 2019



Encuesta realizada al personal de Policía Municipal de la Municipalidad Provincial Andahuaylas, 2019



Encuesta realizada al personal de Policía GDUR de la Municipalidad Provincial Andahuaylas, 2019



Encuesta realizada al personal de la Municipalidad Provincial Andahuaylas, 2019





**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**CUESTIONARIO**

Estimado (a) colaborador (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión en relación a la tesis titulado **“EVALUACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019”**, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

**I. DATOS GENERALES**

**1.1. Género**

- ( ) Femenina
- ( ) Masculino

**1.2. Edad**

- ( ) De 20-29 años
- ( ) De 30-39 años
- ( ) De 40-49 años
- ( ) De 50 a más años

**1.3. Estudios alcanzados**

- ( ) Primaria
- ( ) Secundaria
- ( ) Superior tecnológico
- ( ) Superior universitario

**1.4. Tiempo de servicio**

- ( ) Menor a 1 año
- ( ) De 1 año a 5 años
- ( ) De 6 años a 10 años
- ( ) Mayor a 10 años

**1.5. Cargo que ocupa**

- ( ) Gerencia
- ( ) Jefe de área
- ( ) Asistente Administrativo
- ( ) Secretaria
- ( ) Serenazgo
- ( ) Limpieza pública
- ( ) Inspector de tránsito
- ( ) Otros

	7	6	5	4	3	2				1		
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Levemente de acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	Levemente en desacuerdo	En desacuerdo				Totalmente en desacuerdo		
ITEMS						1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIÓN COMPROMISO AFECTIVO</b>												
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.											
2	En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.											
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización											
4	No me siento emocionalmente ligado a la organización											
5	No me siento como "parte de la familia" en esta organización.											
6	Esta organización tiene un gran significado personal para mí.											
<b>DIMENSIÓN COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>												
7	Por ahora, trabajo más por gusto que necesidad											
8	Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.											
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.											
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.											
11	Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.											
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponible											
<b>DIMENSIÓN DE COMPROMISO NORMATIVO</b>												
13	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.											
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.											
15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.											
16	La organización donde trabajo merece mi lealtad.											
17	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo											
18	Siento que le debo mucho a esta organización.											

***¡Gracias por su colaboración...!***

Anexo 7. Ficha de observación

Ficha de observación

Tema: observación de hechos ocurridos

Sujeto de observación: Personal nombrado de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas

Descripción de la observación:

En la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se ha observado que el personal nombrado, que tienen deficiencias en cuanto a la atención a los usuarios, genera un clima laboral desfavorable, no participan activamente en las actividades que la municipalidad organiza, generalmente se sienten cansados, malhumorados, desconocen de la misión, objetivos y metas de la institución, además de todo esto existe celos laborales, y no están de acuerdo con las decisiones tomadas por las autoridades de turno.

Lugar: Municipalidad Provincial de Andahuaylas

Mishel Stefany Alhuay Casanca

Nombre del investigador



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**GUÍA DE ENTREVISTA**  
**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN**

**EVALUACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019.**

**ENTREVISTADO:**

PERSONAL: Ing. Gómez Alcarraz, Enid

CARGO: Jefa de asistencia alimentaria

TEMA: Evaluación del compromiso organizacional en el personal

**Interrogantes:**

- 1. ¿En su opinión el personal nombrado que labora en esta institución se siente satisfecho con sus responsabilidades? ¿Por qué?**

Se podría decir que el 50% de los nombrados no se sienten satisfecho, porque existe mucha carga de trabajadores contratados que no les permite desarrollar sus actividades diarias y muchos de los compañeros no cuentan con estudios universitarios o técnicos; además de esto la baja remuneración que perciben.

- 2. ¿Cómo es la relación interpersonal, en los trabajadores nombrado?**

El trato es cordial, pero hay ciertos celos laborales con los contratados y nombrados.

- 3. ¿Cómo trabajador nombrado, se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución?**

Si se sienten orgullosos de laborar en esta primera casa del pueblo, sin embargo, se sienten decepcionados por las bajas remuneraciones que perciben y la falta de motivación, asimismo, no son tomados como importantes por las autoridades de turno.

- 4. ¿Cómo trabajador nombrado están predispuesto a realizar tareas asignadas fuera del horario de trabajo en beneficio de la institución?**

Es difícil que se queden fuera del horario de trabajo, pero solo un 30% de los trabajadores nombrados están dispuestos.

- 5. ¿Participa de manera voluntaria y activa en las actividades que la institución realiza?**

En un 10% el personal si participa de manera voluntaria, pero siempre necesitan un memorándum para realizar o participar en las actividades programados por la municipalidad.

**6. ¿Existe capacitaciones y/o talleres de permitan un crecimiento tanto profesional y personal del trabajador nombrado?**

No existe, no hay un programa que permita al trabajador crecer profesional y personalmente dentro de la municipalidad, además de la falta de capacitación, ya que el personal que quiera actualización, lo hacen por cuenta propia o simplemente no lo hacen no lo hace.

**7. ¿El personal nombrado conoce los valores, objetivos y metas de su institución?**

Existe desconocimiento y no existe socialización por parte de los funcionarios correspondientes sobre este tema.

**8. ¿Qué le motiva permanecer en esta institución?**

La permanencia, es porque ya se tienen ganada la estabilidad laboral

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**GUÍA DE ENTREVISTA**  
**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN**

**EVALUACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019.**

**ENTREVISTADO:**

PERSONAL: Abg. Karen Patricia Rendón Suarez

CARGO: Jefa de la unidad de recursos humanos

TEMA: Evaluación del compromiso organizacional en el personal

**Interrogantes:**

- 1. ¿En su opinión el personal nombrado que labora en esta institución se siente satisfecho con sus responsabilidades? ¿Por qué?**

Si se sienten satisfechos, sin embargo, hay muchos nombrados que no cumplen con sus responsabilidades y ocasionan desorden y genera irresponsabilidad.

- 2. ¿Cómo es la relación interpersonal, en los trabajadores nombrado?**

Si hay una buena relación, pero hay un porcentaje del personal nombrado que tienen celos con el personal contratado.

- 3. ¿Cómo trabajador nombrado, se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución?**

¿Cómo trabajador nombrado están predispuesto a realizar tareas asignadas fuera del horario de trabajo en beneficio de la institución? Una mínima parte del personal nombrado si laboran conscientemente, en ocasiones se quedan trabajando fuera del horario de trabajo, pero la mayoría solo cumple con el horario de trabajo.

- 4. ¿Participa de manera voluntaria y activa en las actividades que la institución realiza?**

Generalmente los que participan activamente es el personal contratado, asimismo una pequeña parte del personal nombrado lo hacen, para el cumplimiento en las actividades desde la unidad de recursos humanos debe emitirse un memorándum.

- 5. ¿La municipalidad hace talleres y/o capacitaciones para el crecimiento laboral y profesional del personal dentro de la institución?**

Si se hacen capacitaciones con el fin de beneficiar al personal, sin embargo, hay poca participación del personal nombrado.

- 6. ¿El personal nombrado conoce los valores, objetivos y metas de su institución?**

La gran mayoría no conocen y no se identifican con los objetivos de la municipalidad, a pesar de que vienen laborando más de 5 años.



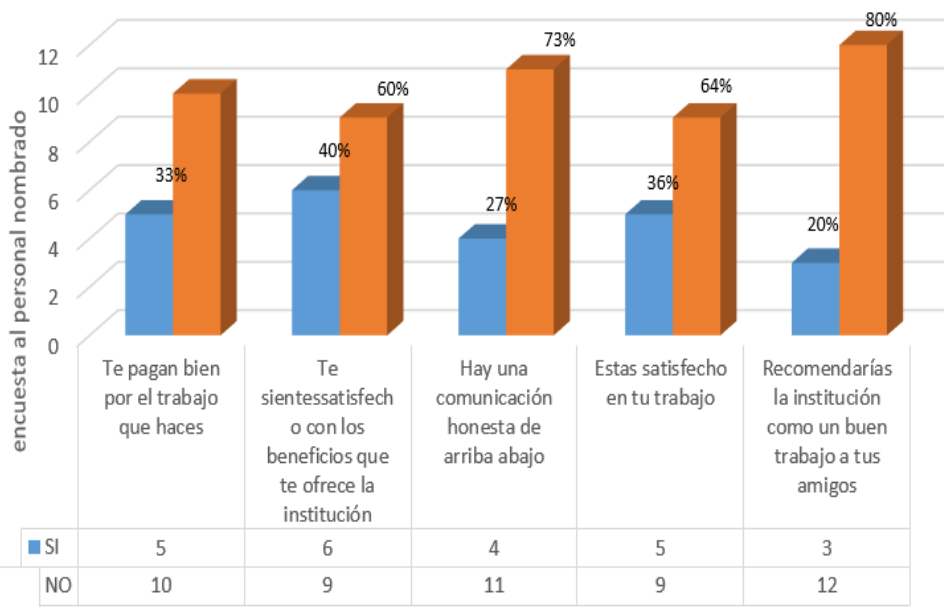
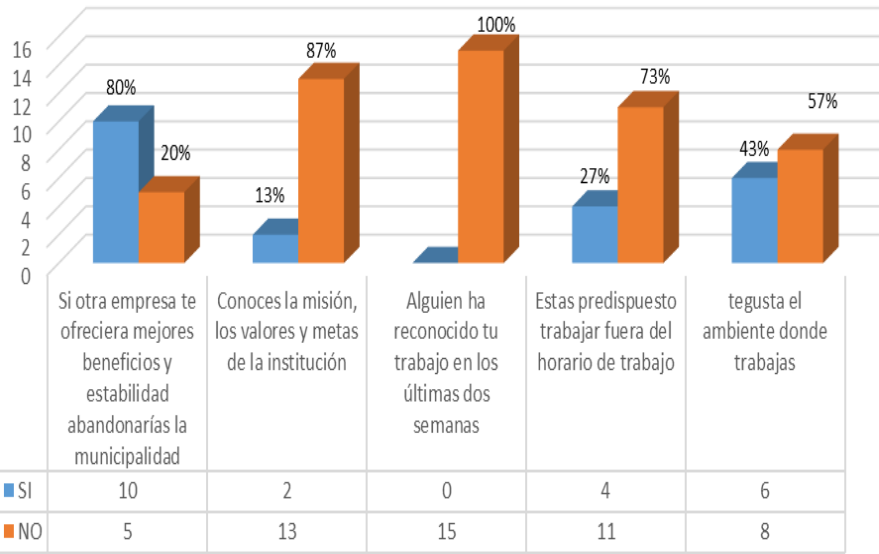
**GUÍA DE ENTREVISTA**

**EVALUACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, APURÍMAC, 2019.**

**ENTREVISTADO: personal nombrado (15 personas)**

<b>Interrogantes:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Resultados procesados</b>
Te pagan bien por el trabajo que haces	5	10	El 67% de los entrevistados mencionan que no están satisfechos con la remuneración que percibe mientras el 33% manifiestan que si están conforme.
Estas contento con el beneficio que te ofrece la institución	6	9	El 60% no está contento con el beneficio que reciben y el 40% si
Hay una comunicación honesta de arriba abajo	4	11	73% respondieron que no y el 27% afirman que sí.
Eres satisfecho en el trabajo	5	9	64% no se sienten satisfechos, 36% respondieron que sí.
Recomendarías la institución como un buen trabajo a tus amigos	3	12	80%, no recomendarían mientras el 20% si lo haría.
Si otra empresa te ofreciera mejores beneficios y estabilidad abandonarías la municipalidad	10	5	67% abandonaría la municipalidad si, el 23% permanecería
Conoces la misión, los valores y metas de la institución	2	13	87% no conoce a pesar de los años de permanencia, 13% si
Alguien ha reconocido tu trabajo en los últimos dos semanas	0	15	100% no ha sido reconocido por el buen desempeño o logros que tuvieron.
Estas predispuesto trabajar fuera del horario de trabajo	4	11	73% no está dispuestos a laborar fuera del horario de trabajo, solo 27% lo hacen
Te gusta el ambiente donde trabajas	6	8	57% consideran que el ambiente adecuado y 43% si le gusta el ambiente laboral.

### Encuesta al personal nombrado





Anexo 9. Documetos de sustento

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Andahuaylas, 25 de junio 2019.

Carta N°001- 2019 – BACH-MSAC– EPAE/ .

Señor:

Abel Gutiérrez Buezo  
Alcalde de la Municipalidad Provincial Andahuaylas.

Presente. -

**ASUNTO:** Autorización para aplicar encuesta al personal de la  
Municipalidad Provincial de Andahuaylas



*De mi mayor consideración:*

Por intermedio del presente tengo a bien saludarle, a su vez indicar que el suscrito es egresada de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, de la escuela profesional de Administración de Empresas, que en el momento me encuentro realizando el proyecto de investigación- tesis titulado “**Compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019**”, por lo cual solicito su autorización para la aplicación de la encuesta al personal de esta institución.

De antemano agradezco su atención al presente documento.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,

*Bach. Mishel Stefany Alhuay Casanca*  
DNI N°:70060704



Gestión 2019 - 2022

## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Gestión con  
**METAS**  
y resultados >>>

CARTA N° 306-2019-RR.HH-MPA.

Andahuaylas, 08 de Julio del 2019.

AL : BACH. MISHEL STEFANY ALHUAY CASANCA

ASUNTO : AUTORIZACION DE ENCUESTA AL PERSONAL DE LA MPA.

REF : CARTA N° 001-2019-BACH-MSAC-EPAE/

.....

Mediante el presente, es grato dirigirme a Usted. con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y a su vez dar respuesta a su solicitud mediante **CARTA N° 001-2019-BACH-MSAC-EPAE/** de fecha 25 de junio del presente año, donde solicita la autorización para aplicar la encuesta al personal de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

En ese sentido, se le autoriza la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas con la finalidad de coadyuvar con su tesis denominada "**Compromiso organizacional de la de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas**".

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mis muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
ANDAHUAYLAS  
Abog. Karen P. Rendón Suárez  
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Cc.

Archivo.

Dirección: Jr. Constitución N° 626 Plaza de Armas Telf.: 083 421144  
Web: <http://www.muniandahuaylas.gob.pe> Email: [info@muniandahuaylas.gob.pe](mailto:info@muniandahuaylas.gob.pe)

**“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”**

Andahuaylas, 09 de julio de 2019.

**Carta N°002- 2019 – BACH-MSAC– EPAE/UNAJMA**

Señora:

Abog. Karen Rendón Suárez  
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial  
Andahuaylas.

Presente. -

**ASUNTO: Solicito: cantidad de Personal que labora en la Municipalidad  
Provincial de Andahuaylas**

*De mi mayor consideración:*

Por intermedio del presente tengo a bien saludarle, a su vez indicar que el suscrito es egresada de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas, de la escuela profesional de Administración de Empresas, que en el momento me encuentro realizando el proyecto de investigación- tesis titulado **“Compromiso organizacional de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac, 2019”**, por lo cual solicito la cantidad total del Personal que labora dentro de su institución.

De antemano agradezco su atención al presente documento.

Sin otro particular, quedo de Usted.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL ANDAHUAYLAS	
SECRETARIA GENERAL	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
09 JUL. 2019	
Ingresado:	
N° Reg:	4602
Folios:	01-F
Nota:	9-32-A
Firma:	

Atentamente,

Bach. Mishel Stefany Alhuay Casanca  
DNI N°:70060704



SEX	REF.		Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1. ALCALDIA					
2. GERENCIA MUNICIPAL					
M	NOM	NOM	1	MONDALGO SILVERA EPIFANIA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE GERENCIA MUNICIPAL
3. SECRETARIA GENERAL					
4. UNIDAD MESA DE PARTES					
V	NOM	NOM	2	BERROCAL MUÑOZ VICENTE	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE MESA DE PARTES
5. UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL					
V	NOM	NOM	3	GUILLEN ROMANI MANUEL IZMAEL	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ARCHIVO CENTRAL
V	NOM	NOM	4	CASTRO AROSTEGUI LEONCIO	AUXILIAR DE ARCHIVO CENTRAL
6. UNIDAD DE COORDINACION DE DISTRITOS Y CENTROS POBLADOS					
7. SECRETARIA DE REGIDORES					
8. ASESORIA JURIDICA					
9. PROCURADURIA MUNICIPAL					
10. ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL					
M	PLF	NOM	5	RODRIGUEZ RUELAS YELINA	AUDITOR DEL ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
11. OFICINA DE PATRIMONIO					
V	NOM	NOM	6	TORRES PACHAS WALTER	RESPONSABLE DE LA OFICINA DE PATRIMONIO
V	NOM	NOM	7	RIVERA ESPINOZA RICARDO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE PATRIMONIO
12. UNIDAD DE RELACIONES PUBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL					
V	PLF	NOM	8	SORIA VILLA CARLOS CIRILO	OPERADOR DE EQUIPO ELECTRONICO DE LA UNIDAD DE RELACIONES PUBLICAS E IMAGEN INSTITUCIONAL
13. OFICINA DE INFORMATICA					
14. GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS					
15. UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS					
V	NOM	NOM	9	HUARANCCA ROMERO ROGER	RESPONSABLE DE REMUNERACIONES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
16. UNIDAD DE TESORERIA					
M	NOM	NOM	10	BARRIENTOS QUISPE PAULINA	RESPONSABLE DE PAGADURIA DE LA UNIDAD DE TESORERIA



M	NOM	NOM	11	CHIPANA OSNAYO VICTORINA	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE TESORERIA
V	NOM	NOM	12	ASCUE OSORIO DANIEL	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE TESORERIA
V	NOM	NOM	13	GONZALES CONTRERAS VIDAL	CAJERO DE LA UNIDAD DE TESORERIA
V	NOM	NOM	14	FRANCO ALARCON FELIX GUILLERMO	CAJERO DE LA UNIDAD DE TESORERIA
<b>17. UNIDAD DE CONTABILIDAD</b>					
V	NOM	NOM	15	PEDRAZA ASCUE EDGAR MISAEAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD
V	NOM	NOM	16	RAMOS OLARTE FEDERICO MAURO	RESPONSABLE DE CONTROL PREVIO DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD
<b>18. UNIDAD DE LOGISTICA</b>					
<b>19. OFICINA DE ALMACEN</b>					
M	NOM	NOM	17	LOAYZA GALINDO GLORIA MARGARITA	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE ALMACEN
<b>20. GERENCIA DE ADMINISTRACION, TRIBUTARIA Y RENTAS</b>					
V	NOM	NOM	18	FLORES FRANCO DAWE	FISCALIZADOR DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION, TRIBUTARIA Y RENTAS
V	NOM	NOM	19	APARCO GUIZADO ENRIQUE	NOTIFICADOR Y FISCALIZADOR DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION, TRIBUTARIA Y RENTAS
V	NOM	NOM	20	PEÑA QUISPE EDUARDO JOSE	ESPECIALISTA TRIBUTARIO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION, TRIBUTARIA Y RENTAS
M	PLF	NOM	21	SILVERA QUINTANA GLADYS	SECRETARIA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION, TRIBUTARIA Y RENTAS
V	PLF	NOM	22	QUISPE CONDORI EDWIN	ESPECIALISTA EN TRIBUTACION DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA Y RENTAS.
V	PLF	NOM	23	DIAZ PAUCCAR LUCIO	RECAUDADOR DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION, TRIBUTARIA Y RENTAS
<b>21. UNIDAD DE REGISTRO, RECAUDACION Y CONTROL</b>					
M	NOM	NOM	24	QUISPE LEGUIA AVELINA	RESPONSABLE DE LA UNIDAD, REGISTRO, RECAUDACION Y CONTROL
V	NOM	NOM	25	ORTIZ PASTOR ARTURO	CONTROL DE RECAUDACION DE LA UNIDAD, REGISTRO, RECAUDACION Y CONTROL



V	NOM	NOM	26	UQUICHE SAQUI DANIEL	RECAUDADOR DE LA UNIDAD DE REGISTRO, RECAUDACION Y CONTROL
<b>22. UNIDAD DE FISCALIZACION</b>					
M	NOM	NOM	27	CURIOSO SORIA JESSICA GISELLA	JEFA DE LA UNIDAD DE FISCALIZACION
V	NOM	NOM	28	VIGURIA BERROCAL FREDY	FISCALIZADOR DE LA UNIDAD DE FISCALIZACION
V	NOM	NOM	29	OSCCO GONZALES ESTEBAN	FISCALIZADOR DE LA UNIDAD DE FISCALIZACION
V	NOM	NOM	30	ZUÑIGA POMA GREGORIO	FISCALIZADOR Y NOTIFICADOR DE LA UNIDAD DE FISCALIZACION
<b>23. OFICINA DE EJECUCION COACTIVA</b>					
V	NOM	NOM	31	LAZO LAOPA ALIPIO	NOTIFICADOR DE LA UNIDAD DE EJECUCION COACTIVA
V	PLF	NOM	32	LOA ORTEGA WILFREDO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE EJECUCION COACTIVA
<b>24. GERENCIA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACION</b>					
V	NOM	NOM	33	VELASQUEZ NAVARRO ALEJANDRO DARIO	RESPONSABLE DE MESA DE PARTES DE LA GERENCIA DE PLANIFICACION, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACION
<b>25. UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y RACIONALIZACION</b>					
M	NOM	NOM	34	IBAÑEZ ESCALANTE SONIA	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y RACIONALIZACION
<b>26. OFICINA DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO</b>					
M	PLF	NOM	35	OSCO PUCA SILVIA BERTHA	RESPONSABLE DE LA OFICINA DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO
<b>27. OFICINA DE PROGRAMACION MULTIANUAL E INVERSIONES</b>					
M	NOM	NOM	36	ALARCON PECEROS MARIA ANTONIETA	RESPONSABLE DE LA OFICINA DE PROGRAMACION E INVERSIONES
<b>28. UNIDAD DE COOPERACION TECNICA INTERNACIONAL</b>					
V	NOM	NOM	37	CHOQUE APCHO JORGE ARNOLFO	RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE COOPERACION TECNICA INTERNACIONAL
<b>29. GERENCIA DE DESARROLLO URBANO RURAL</b>					
M	NOM	NOM	38	CHIRCCA URRUTIA OLINDA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO, URBANO RURAL
<b>30. SUB GERENCIA DE OBRAS Y MAQUINARIAS</b>					

V	PLF	NOM	39	CHUNGUI PALOMINO MATEO	INGENIERO I DE LA SUB GERENCIA DE OBRAS Y MAQUINARIAS
<b>31. UNIDAD DE MAQUINARIAS</b>					
V	NOM	NOM	40	ROJAS ACHATA MAXIMO	GUARDIAN DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	41	OLARTE BARRIENTOS VICENTE	GUARDIAN DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	42	RODAS PALOMINO AQUILINO	GUARDIAN DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	43	CUARESMA OSORIO MARCELINO	CONDUCTOR DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	44	UQUICHE SAQUI ALEJANDRO	CONDUCTOR DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	45	MINAYA RIVERA SATURNINO	CONDUCTOR DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	46	MINAYA BARRIENTOS MOISES CARLOS	CONDUCTOR DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	47	DELGADO PACCO JESUS	CONDUCTOR DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	48	HUAMAN LLACTAHUAMAN CESAR EDUARDO	CONDUCTOR DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	49	PALOMINO VASQUEZ CELSO	CONDUCTOR DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	50	POCCO HUARACA VICTOR	CONDUCTOR DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	NOM	NOM	51	BARRIAL QUISPE BRAULIO	CONDUCTOR DE VOLQUETE DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	PLF	NOM	52	AMABLE ATAJO JUAN CARLOS	CONDUCTOR DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
V	PLF	NOM	53	MUÑOZ ACUÑA SANTOS NICOLAS	CONDUCTOR DE LA UNIDAD DE MAQUINARIAS
<b>32. SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CATASTRO</b>					
V	NOM	NOM	54	SOTO VARGAS JOSE	CONDUCTOR DE LA SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CATASTRO
V	PLF	NOM	55	MEJIA OLIVERA CARLOS	RESPONSABLE DE LICENCIAS DE LA SUB GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y CATASTRO
<b>33. SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL</b>					
V	PLF	NOM	56	SILVERA CHACON BENJAMIN	INSPECTOR DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL
V	PLF	NOM	57	OSCCO LIMA LUCIO	TRABAJADOR DE MANTENIMIENTO DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL
V	PLF	NOM	58	HUASCO PONCECA DEMETRIO	TRABAJADOR DE MANTENIMIENTO DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL



V	NOM	NOM	59	GUTIERREZ PALOMINO MARCIAL	TRABAJADOR DE MANTENIMIENTO DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL
V	NOM	NOM	60	TITO LAURA AURELIO	TRABAJADOR DE MANTENIMIENTO DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL
V	NOM	NOM	61	LEGUIA GUZMAN AGAPITO	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL
V	NOM	NOM	62	MEDINA FLORES VICENTE LEONCIO	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL
V	NOM	NOM	63	PISCO QUISPE LUIS	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL
V	NOM	NOM	64	MONTEAGUDO SALAS LUCIO NEMECIO	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTE Y CIRCULACION VIAL
<b>34. DIVISION DE ESTUDIOS Y PROYECTOS</b>					
V	NOM	NOM	65	CARHUAS PEDRAZA HUGO GUILLERMO	COORDINADOR DE EXPEDIENTES TECNICOS DE LA DIVISION DE ESTUDIOS Y PROYECTOS
V	NOM	NOM	66	ROMERO ALARCON JOSE LEONCIO	ESPECIALISTA DE ESTUDIOS DE PRE - INVERSION DE LA DIVISION DE ESTUDIOS Y PROYECTOS
<b>35. DIVISION DE SUPERVISION Y LIQUIDACION DE OBRAS</b>					
M	PLF	NOM	67	PALOMINO CHOQUE MARISEL	LIQUIDADORA FINANCIERA DE LA DIVISION DE SUPERVISION Y LIQUIDACION DE OBRAS
<b>36. DIVISION DE DEFENSA CIVIL</b>					
<b>37. GERENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS LOCALES</b>					
M	PLF	NOM	68	NUÑEZ CCORIMANYA AGUSTINA	SECRETARIA DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS LOCALES
V	PLF	NOM	69	OSCCO MORALES HUGO	ASISTENTE DE LA GERENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS LOCALES
<b>38. DIVISION DE SALUD Y COMERCIALIZACION</b>					
V	NOM	NOM	70	OVIEDO ANTON TEOFILIO GLICERIO	JEFE DE LA DIVISION DE SALUD Y COMERCIALIZACION
<b>39. PROMOCION DE LA SALUD</b>					



V	PLF	NOM	71	TREJO VERGARA EDWIN BENJAMIN	TECNICO DE LA BOTICA MUNICIPAL - PROMOCION DE SALUD
V	NOM	NOM	72	POLUCO PALOMINO EDILBERTO	RESPONSABLE DE LABORATORIO - PROMOCION DE LA SALUD
<b>40. SALUBRIDAD Y COMERCIALIZACION</b>					
V	NOM	NOM	73	ROMANI CARRION PERCY SERGIO	FISCALIZADOR DE SALUBRIDAD Y COMERCIALIZACION
V	NOM	NOM	74	ASCUE ALTAMIRANO LEONCIO HERMINIO	APOYO DE LA DIVISION DE SALUBRIDAD Y COMERCIALIZACION
<b>41. DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR Y FERIAS</b>					
V	PLF	NOM	75	ORTEGA GUTIERREZ MARCIAL MANUEL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR Y FERIAS
V	NOM	NOM	76	MESARES RINCON JORGE	JEFE DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR Y FERIAS
<b>42. PARQUES Y JARDINES</b>					
V	PLF	NOM	77	ESPINOZA ARROYO MAURO	JEFE DE PARQUES Y JARDINES
V	NOM	NOM	78	QUINTANA ATAO BERNARDINO	LIMPIEZA AV. MARTINELLY - PARQUES Y JARDINES
V	NOM	NOM	79	QUISPE CENTENO JULIO	JARDINERO PARQUE LAMPA DE ORO - PARQUES Y JARDINES
V	NOM	NOM	80	VELASQUE TITO FRANCISCO	LIMPIEZA PARQUE LAMPA DE ORO - PARQUES Y JARDINES
V	NOM	NOM	81	RODAS SILVERA HONORATO	LIMPIEZA PARQUE DEL CAMPESINO - PARQUES Y JARDINES
V	NOM	NOM	82	VELAZQUE ZUÑIGA JUAN	JARDINERO PARQUE WARMA KUYAY - PARQUES Y JARDINES
V	NOM	NOM	83	BULEJE SACCA AQUILINO	JARDINERO PARQUE LAMPA DE ORO - PARQUES Y JARDINES
<b>43. LIMPIEZA PALACIO MUNICIPAL</b>					
M	PLF	NOM	84	CONDORI CHILINGANO BERTHA	PERSONAL DE LIMPIEZA PALACIO MUNICIPAL
<b>44. GUARDIANES DEL PALACIO MUNICIPAL</b>					
<b>45. DIVISION DE SERVICIOS MUNICIPALES</b>					
<b>46. CINE TEATRO ANTOON SPINOY</b>					
M	NOM	NOM	85	LOAYZA GALINDO MARIA FIDELIA	RESPONSABLE DEL CINE TEATRO ANTOON SPINOY
M	NOM	NOM	86	GAMIO IBAÑEZ VICTORIA FRIDA	SECRETARIA DEL CINE TEATRO ANTOON SPINOY
<b>47. ESTADIO MUNICIPAL LOS CHANKAS</b>					
V	PLF	NOM	87	QUISPE BERNAOLA EPIFANIO	GUARDIAN DEL ESTADIO MUNICIPAL LOS CHANKAS

V	NOM	NOM	88	POCCO PUMA JULIO ANASTACIO	PERSONAL DE LIMPIEZA DEL ESTADIO MUNICIPAL LOS CHANKAS
V	NOM	NOM	89	MONTOYA GUZMAN MAXIMO	PERSONAL DE LIMPIEZA DEL ESTADIO MUNICIPAL LOS CHANKAS
48. PISCINA MUNICIPAL					
V	NOM	NOM	90	MEZA CCASANI FELIX	GUARDIAN DE LA PISCINA MUNICIPAL
49. CAMAL MUNICIPAL					
V	NOM	NOM	91	MOSCO SO MENDIVIL BRUNO	MATARIFE DEL CAMAL MUNICIPAL
V	NOM	NOM	92	MOSCO SO MENDIVIL JESUS	MATARIFE DEL CAMAL MUNICIPAL
50. MERCADO MODELO					
V	PLF	NOM	93	CHERCCA MIRANDA MAXIMO	GUARDIAN DEL MERCADO MODELO
V	NOM	NOM	94	RAMIREZ NAJARRO FABIO	GUARDIAN DEL MERCADO MODELO
V	NOM	NOM	95	OMONTE CCORISONCCO EUSEBIO	LIMPIEZA DEL MERCADO MODELO
V	NOM	NOM	96	SANCHEZ ARONI BELIZARIO	LIMPIEZA DEL MERCADO MODELO
V	NOM	NOM	97	VASQUEZ CALDERON CLAUDIO	CUIDADO DE RESIDUOS SOLIDOS DEL MERCADO MODELO
51. COMEDOR MUNICIPAL					
V	NOM	NOM	98	HUARACA PARIONA SEGUNDINO	ADMINISTRADOR DEL COMEDOR MUNICIPAL
52. DIVISION DE SEGURIDAD CIUDADANA Y POLICIA MUNICIPAL					
53. POLICIA MUNICIPAL					
V	NOM	NOM	99	VELAZQUE ALARCON BERNABE	PERSONAL DE POLICIA MUNICIPAL
V	NOM	NOM	100	CARHUAS BAUTISTA RICHARD	PERSONAL DE POLICIA MUNICIPAL
V	NOM	NOM	101	PEREZ TOMAYLLA VICTOR	PERSONAL DE POLICIA MUNICIPAL
V	NOM	NOM	102	NAVARRO MUÑOZ GUILLERMO	PERSONAL DE POLICIA MUNICIPAL
V	NOM	NOM	103	LOAYZA FARFAN JUAN	PERSONAL DE POLICIA MUNICIPAL
54. SEGURIDAD CIUDADANA					
55. DIVISION DE REGISTRO CIVIL					
M	PLF	NOM	104	MEZARES BENITES INGRID RENEE	REGISTRADOR DE LA DIVISION DE REGISTRO CIVIL
V	NOM	NOM	105	RAMIREZ MENDOZA JOSE LUIS	JEFE DE LA DIVISION DE REGISTRO CIVIL



V	NOM	NOM	106	FRANCO CCOYCCA TEOFILO	REGISTRADOR DE LA DIVISION DE REGISTRO CIVIL
56. GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE					
V	NOM	NOM	107	ASTOQUILLCA CHIPANA DONATO	SECRETARIO DE LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE
57. DIVISION DE DESARROLLO ECONOMICO PROVINCIAL					
V	NOM	NOM	108	QUINTANA VIGURIA LEONIDAS	SUPERVISOR DE TRACTOR AGRICOLA DE LA DIVISION DE DESARROLLO ECONOMICO PROVINCIAL
58. DIVISION DE DESARROLLO SOCIAL E INCLUSION SOCIAL					
59. ASISTENCIA ALIMENTARIA					
M	PLF	NOM	109	GOMEZ ALCARRAZ ENIDH	RESPONSABLE DE ASISTENCIA ALIMENTARIA
V	PLF	NOM	110	HUAMAN PALOMINO JULIO	CONDUCTOR DE ASISTENCIA ALIMENTARIA
V	PLF	NOM	111	HUAMAN QUISPE MARIO	RESPONSABLE DE ALMACEN DE ASISTENCIA ALIMENTARIA
V	PLF	NOM	112	ARANDIA LEGUIA VICTOR	SUPERVISOR DEL PCA DE ASISTENCIA ALIMENTARIA
V	PLF	NOM	113	PEREZ RODRIGUEZ GIRILO	SUPERVISOR DEL PCA DE ASISTENCIA ALIMENTARIA
60. DEMUNA					
V	NOM	NOM	114	APAZA-APAZA FLORENCIO	RESPONSABLE DE DEMUNA
M	NOM	NOM	115	DEZA-LUJAN JUANA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE DEMUNA
61. PROGRAMA DE VASO DE LECHE					
62. CEDIF SAN JERONIMO					
63. OFICINA DE FOCALIZACION DE HOGARES (ULE-SISFOH)					
64. CENTRO INTEGRAL DE ATENCION AL ADULTO MAYOR (CIAM)					
65. OFICINA MUNICIPAL DE ATENCION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (OMAPED)					
V	PLF	NOM	116	CURILLO AGUIRRE VICTOR RAUL	JEFE DE LA OFICINA MUNICIPAL DE ATENCION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (OMAPED)
66. DIVISION DE CULTURA, TURISMO, DEPORTE Y PROMOCION DE LA JUVENTUD					
67. BIBLIOTECA MUNICIPAL					
M	NOM	NOM	117	MELLENDEZ PINTO ANTONIA	RESPONSABLE DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL
68. DIVISION DE GESTION DE MEDIO AMBIENTE					
69. DIVISION DE PRIMERA INFANCIA					



70. UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS					
71. CONDUCTOR DE VEHICULO					
72. CONTROL Y MONITOREO					
V	NOM	NOM	118	MONTOYA TELLO PORFIRIO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO CONTROL Y MONITOREO DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS
73. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL					
74. REAPROVECHAMIENTO Y META					
75. EDUCACION AMBIENTAL					
76. PUNTOS SOTERRADOS					
77. RELLENO SANITARIO					
78. LIMPIEZA PUBLICA					
V	NOM	NOM	119	SIVIPAUCAR QUISPE CESAR	PERSONAL DE LIMPIEZA DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS
V	NOM	NOM	120	AMAO MERINO JOAQUIN	PERSONAL DE LIMPIEZA DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS
V	NOM	NOM	121	ANCCO YUTO JUAN PABLO	COORDINADOR DE LIMPIEZA DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS
V	NOM	NOM	122	FRANCO HERHUAY GERMAN	PERSONAL DE LIMPIEZA DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS
V	PLF	NOM	123	SILVERA SALAZAR MARCELINO	PERSONAL DE LIMPIEZA DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS
V	PLF	NOM	124	QUISPE ORTIZ CESAR	CONDUCTOR DE COMPACTO DE LIMPIEZA DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS
V	PLF	NOM	125	CHIPANA HUAYHUAS FELICIANO ALFREDO	AYUDANTE DE COMPACTO DE LIMPIEZA DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS
V	PLF	NOM	126	PARIONA CCRHUAS LEANDRO	PERSONAL DE LIMPIEZA DE LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS



EL DIA DE HOY 06 DE NOVIEMBRE EL QUE SUSCRIBE ESTE documento Sr. JULIO HERNANDEZ CORDOVA me apersono a la oficina de mesa de partes para solicitar el salon consistorial a travez de un oficio, y para realizar la entrega del documento el servidor de mesa de partes no se encontraba en el lugar, cuando pedi al encargado de Recursos Humanos la referencia de atención de esa oficina me respondió de que el personal se fue al seguro porque tenía una cita y el hecho fue a horas 08:45 a.m. en seguida me retire y retorne nuevamente a horas de la tarde a horas 16:17 nuevamente el personal no se encontraba en su oficina y la misma ya estaba cerrada volvi a dirigirme a Recursos Humanos y la encargada (servidora) me respondió que los nombrados solo trabajaban hasta la 16:15 horas; de tal hecho es irregular ya que la atención en toda área de toda entidad pública es en horario administrativo Atte. Julio Hernandez Cordova servidor público del INPE.



Andahuaylas 01 de Agosto de 2018

Sr. Alcalde de la Municipalidad Provincial  
de Andahuaylos.

Primeramente saludarte y a través de este medio hacer presente mi QUEJA respecto a la atención en el sector Biblioteca Municipal, y mencionarle que: Hoy 01 de Agosto, cerca a los 3:40 pm fui víctima de maltrato de prohibición de uso de energía de la biblioteca ~~de~~ cargo mi laptop da, cual usaba para hacer mis trabajos, indicando que de acuerdo a su reglamento de la biblioteca está prohibido utilizar la energía eléctrica de la biblioteca y que además el ambiente debe hacer uso solo una persona si porta carnet (yo vengo con carnet) a pesar de que es un servicio público, esto da a entender de que los estudiantes que no vienen con carnet y desean hacer su trabajo y no tienen espacio, no pueden hacer uso del ambiente.

Por lo tanto yo Liz Yomira Loa Ortega usuario de la Biblioteca Municipal de Andahuaylos solicito que se me responda a esta presente queja con documento donde indiquen la prohibición de uso de energía eléctrica para fines de trabajo educativo, y el documento donde prohíba el ingreso de estudiantes que no portan carnet y a aquellos personas que desean leer un libro o hacer un trabajo en el ambiente en un plazo 15 días.

*Liz Yomira Loa Ortega*

74582976

1-1-1-1-1