

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL, LIMA, 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Will Yeferson Atoche Nuñez

Asesor:

DR. William Mario Aranda Arrese
<https://orcid.org/0000-0003-4712-7546>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	JESUS MAGNOLIA DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MARIA ISABEL FLORES BAZAN	45659048
	Nombre y Apellidos	N.º DNI



DEDICATORIA

Dedico mi a trabajo a mis padres y familiares más cercanos que día a día apoyan mis sueños y disfrutan mis logros.

Lo dedico aquellas personas que leen esta investigación a fin de poder utilizarla de apoyo para sus futuras investigación o como conocimiento, les doy todo el ánimo del mundo ya que el camino es difícil y muy arduo, pero jamás se den por vencidos, persigan sus sueños.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estos lindos momentos que vivo día a día y permitirme llegar a este punto tan maravilloso de mi vida.

Agradezco a la Universidad Privada del Norte por la educación de calidad que me brindo desde el primer día en mi vida universitaria y a todos los docentes que cultivaron un granito de conocimiento en mí.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
Índice de tablas	6
Índice de figuras.....	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	36
CAPÍTULO III. RESULTADOS	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
DISCUSIONES	48
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	61



Índice de tablas

Tabla 1 <i>Descripción del compromiso organizacional</i>	43
Tabla 2 <i>Descripción del compromiso afectivo</i>	45
Tabla 3 <i>Descripción del compromiso normativo</i>	46
Tabla 4 <i>Descripción del compromiso de continuidad</i>	42



Índice de figuras

Figura 1 <i>Descripción del compromiso organizacional.</i>	43
Figura 2 <i>Descripción del compromiso afectivo.</i>	454
Figura 3 <i>Descripción del compromiso normativo.</i>	46
Figura 4 <i>Descripción del compromiso de continuidad.</i>	42

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue analizar el compromiso organizacional de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020; bajo una metodología de tipo cuantitativa, aplicada, no experimental y transversal.

La muestra está conformada por 44 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario para el recojo de datos. Los principales resultados revelan que el compromiso normativo es bajo, siendo de un 48%; el compromiso de continuidad presentó un nivel bajo, del 48% y el compromiso afectivo presentó un nivel bajo, del 55%.

Se concluye que: El 59% de los trabajadores de la municipalidad distrital presentan un bajo nivel de compromiso organizacional, ya que no lo conciben como la mejor alternativa laboral. Asimismo, el 27% de los trabajadores presentan un nivel medio de compromiso organizacional y el 14% presentan un nivel alto.

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

ABSTRACT

The objective of this present work was to analyze the organizational commitment of the workers of a district municipality of Lima, 2020; under a quantitative, applied, non-experimental and cross-sectional methodology. The sample consisted of 44 employees, to whom a questionnaire was applied for data collection. The main results reveal that the normative commitment is low, being 48%; the continuity commitment presented a low level, 48% and the affective commitment presented a low level, 55%. It is concluded that: 59% of the workers of the district municipality present a low level of organizational commitment, since they do not conceive it as the best labor alternative. Likewise, 27% of the workers have a medium level of organizational commitment and 14% have a high level.

Keywords: organizational commitment, continuity commitment, normative commitment, affective commitment.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El compromiso organizacional implica un sentimiento de responsabilidad que tiene un empleado hacia la misión de la organización, es decir, el compromiso organizacional implica un vínculo entre un empleado y la organización.

También el compromiso organizacional es la voluntad de los actores sociales para dar su energía y lealtad a los sistemas sociales y es el apego de los sistemas de personalidad a las relaciones sociales que se consideran auto expresivas, derivándose tres tipos de compromiso: continuidad, cohesión y control, los cuales unen el sistema de personalidad del individuo con las áreas del sistema social de una organización (relaciones, roles y normas) y, por lo tanto, pueden representar la disposición de un individuo para seguir el comportamiento especificado (Kumasey et al., 2017).

Las organizaciones públicas son muy importantes ya que representan la columna vertebral de los servicios públicos y se espera que proporcionen los mejores servicios a la comunidad. Sin embargo, las organizaciones públicas de todo el mundo se enfrentan a muchos desafíos y obstáculos para responder mejor a las necesidades de los ciudadanos.

Diversos estudios han demostrado que el comportamiento de los empleados puede tener una influencia sustancial en la calidad del servicio debido a que los empleados que están



comprometidos se esfuerzan más en nombre de la organización por lograr sus objetivos y misiones.

De manera que, el compromiso organizacional se presenta como una vía para incrementar el desempeño laboral de los servidores públicos ya que el compromiso organizacional enfatiza el apego hacia la organización, incluidos sus objetivos y valores. Por lo tanto, si las organizaciones públicas quieren brindar servicios públicos de calidad, deben fomentar el desempeño de los trabajadores mejorando su compromiso organizacional (Zefeiti & Mohamad, 2017).

De acuerdo con el informe Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados 2018 (2018), el cual muestra los resultados de una encuesta que realiza anualmente sobre el nivel de compromiso de los empleados en más de 1.000 empresas en todo el mundo, el 65% de los empleados se encuentran comprometidos. Este resultado se debió principalmente a que el 70% de los empleados aboga en favor de su organización y el 64% se muestra dispuesto a dar un esfuerzo extra.

Cabe resaltar que el hallazgo fue superior en dos puntos porcentuales al registrado en el año 2016 (63%). Además, dentro de los cuatro niveles de compromiso (activamente no comprometidos, pasivos, moderadamente comprometidos y altamente comprometidos), el nivel altamente comprometido fue el que más creció (pasó de 24% en el 2016 a 25% en el 2017). Este resultado indica que, actualmente, los empleados en todo el mundo se encuentran predispuestos a dar todo de sí por su trabajo y organización.



Los resultados de Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados 2018 (2018), muestran que América Latina presenta el mayor porcentaje de empleados comprometidos con un 75%, siendo mayor al hallado en África (66%), Asia Pacífico (65%), Norte América (64%) y Europa (60%) y en general, el resultado es mayor al registrado a nivel global (65%).

Cabe precisar que el resultado se mantuvo invariante en relación con el 2016 debido a que, el nivel de compromiso disminuyó en algunas economías clave como México, Brasil, Colombia, Argentina, Perú y Chile y a su vez, esta caída fue compensada por el aumento en los países de Costa Rica, República Dominicana y Venezuela. Asimismo, los mayores impulsores del compromiso fueron: alta gerencia, oportunidades de carrera y desarrollo, remuneración y reconocimiento, talento y planilla del personal e infraestructura disponible.

Estos resultados sugieren que los líderes deben atender la disminución del compromiso en las economías importante como Brasil y Colombia, ya que han retornado a los niveles reportados en el año 2015.

El informe de Tendencias Globales de Capital Humano 2015 (2015), el cual presenta los resultados de una encuesta realizada a ejecutivos de distintas empresas que operan en el Perú, reveló que el 50% de ejecutivos considera a la falta de compromiso por parte de los trabajadores como una problemática muy importante, duplicando el resultado obtenido el año 2014.



Este hallazgo sugiere que existe preocupación por parte de los líderes de recursos humanos en cuanto al bajo compromiso de los trabajadores.

Perú, es uno de los países donde se ha registrado una disminución del compromiso de los trabajadores a nivel de la región, tal como lo señaló el informe de Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados (2018). Es decir, los trabajadores estarían experimentando incomodidad y apatía, lo cual podría generar problemas como la alta rotación, bajo rendimiento y bajos niveles de innovación y servicio al cliente.

En la municipalidad, materia de investigación, se han observado una serie de sucesos que estarían evidenciando un bajo compromiso organizacional en los trabajadores. En este sentido, con la finalidad de evidenciar lo anterior, se realizó una entrevista informal no estructurada al encargado del área administrativa, quién manifestó que los trabajadores no están cumpliendo de manera adecuada con sus funciones, ya que suelen cometer errores repetitivos en sus actividades.

Señaló también que no suelen involucrarse en actividades y proyectos de la municipalidad y que generalmente, no muestran interés por enfocar su trabajo a cumplir los objetivos de la entidad.

Por otro lado, los trabajadores tuvieron una expresión poco favorable hacia la municipalidad, ellos mencionaron que la entidad no ofrece un entorno idóneo para el desarrollo de sus labores, generando que algunos de ellos estén evaluando la posibilidad de renunciar a su



puesto de trabajo; también señalaron que la entidad no está logrando sus objetivos por lo que no garantiza un buen servicio público hacia los ciudadanos.

A partir de la problemática descrita, resulta necesario poder abarcarla a través de un estudio con el propósito de determinar el grado de compromiso organizacional en los trabajadores de la municipalidad distrital, ya que, de continuar con esta situación, la entidad continuaría siendo perjudicada por el bajo rendimiento de sus colaboradores y trayendo con eso la alta rotación laboral, afectando a su vez la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad distrital a los ciudadanos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el grado de compromiso organizacional de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el grado de compromiso afectivo de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020?

¿Cuál es el grado de compromiso normativo de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020?

¿Cuál es el grado de compromiso de continuidad de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020?

1.3. Justificación

Justificación teórica, en esta investigación se estudia el compromiso organizacional de una entidad pública, lo cual permitirá conocer de manera concreta la realidad del compromiso organizacional de las municipalidades en nuestro país, y de esta manera generar propuestas para mejorar su gestión.

Justificación aplicativa o práctica, la investigación realizada permitirá a la entidad dar solución o aplicar mejoras respecto al compromiso de los trabajadores, de manera que contribuirá en el desarrollo de la organización.

Justificación valorativa, la presente investigación explica la importancia del compromiso organizacional y su implicancia dentro de las organizaciones, dado que fortalecerá la identidad de los miembros que la conforman.

Justificación académica, el trabajo de investigación aportará conocimientos a los estudiantes interesados en desarrollar futuras investigaciones sobre el compromiso organizacional que contribuya además en la gestión de entidades públicas, puesto que les brinda información relevante.

1.4. Limitaciones

No se encontraron limitaciones para el desarrollo de este trabajo de investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020

1.5.2. Objetivos Específicos

Determinar el grado de compromiso afectivo de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020.

Identificar el grado de compromiso normativo de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020.

Describir el grado de compromiso de continuidad de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020.

1.6. Marco teórico

1.6.1. Antecedentes

Internacionales

Octavio et al. (2018) *en su investigación “Compromiso Organizacional en Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas”* (artículo científico), cuyo objetivo fue identificar el compromiso organizacional existente en los trabajadores de las Pequeñas y Medianas Empresas en la ciudad de Obregón, México.

Metodológicamente fue descriptiva, cuantitativa, no experimental, la muestra se conformó por 608 colaboradores a los que se les fue aplicado un cuestionario para el recojo.

Se concluyó que el tipo de contrato con el compromiso general y sus dimensiones afectivo, continuidad y normativa presentó diferencias significativas, debido a que, el personal que cuenta con un contrato fijo con la empresa presenta un puntaje mayor de compromiso general, afectivo, normativo y de continuidad a diferencia del que es por contrato temporal; así mismo se hizo un análisis sobre el compromiso y el tipo de puesto de los trabajadores, encontrando diferencias significativas sobre el compromiso general, afectivo y normativo, debido a que, los colaboradores presentaron puntajes mayores dentro de estos tipos de compromiso comparado con los otros puestos, mientras que en el factor de compromiso de continuidad no se encontraron diferencias significativas.

Radosavljević et al. (2017) en su investigación titulada “*Emplome Organizational Commitment*” (artículo científico), cuyo objetivo fue analizar el nivel de compromiso organizacional y el nivel de identificación de los colaboradores con su organización.

Metodológicamente el estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal, la muestra se conformó por 237 colaboradores a los que se les aplicó cuestionarios. Se concluyó que el compromiso afectivo presenta un nivel alto del 58%

con respecto a los años de experiencia laboral, en cuanto al compromiso normativo del 61% y el compromiso de continuidad presento un nivel regular del 45%.

Tolera (2018) en su investigación “*Effects of employees’ commitment on organizational performance at Arjo Didessa Sugar Factory*” (artículo científico), cuyo objetivo fue determinar los factores que afectan el compromiso de los empleados.

Metodológicamente el estudio fue descriptivo, no experimental, transversal, la muestra se conformó por 265 colaboradores a los que se les aplicó un cuestionario.

Se concluyó que los factores como motivación, entorno laboral, factores demográficos, la formación y la oportunidad de desarrollo tienen fuertes influencia en el compromiso de los empleados; por otra parte, se determinó que el desempeño laboral presentó una relación con el compromiso afectivo, siendo esta relación moderada $r = 0.478$, y tanto compromiso de continuidad como normativo están fuertemente correlacionados para ser $r = 0.648$ y $0,756$.

Atencio (2020), en su estudio: “*Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente*”. (Artículo científico), planteó como objetivo evaluar el compromiso organizacional en trabajadores del sector público de educación. Para el alcance del objetivo de aplicó un cuestionario a 18 trabajadores del sector público de

educación de Canalete, Colombia, siendo una investigación básica, descriptiva, no experimental y transversal.

Los resultados fueron: El compromiso organizacional se encuentra en un nivel alto de acuerdo con el puntaje medio igual a 3.56 de 5.

El compromiso organizacional en su dimensión compromiso afectivo, se encuentra en un nivel medio de acuerdo con el puntaje igual a 3.39 de 5, el compromiso organizacional en su dimensión compromiso de continuidad, se encuentra en un nivel alto de acuerdo con el puntaje promedio de 3.61 de 5, el compromiso organizacional en su dimensión compromiso normativo, se encuentra en un nivel medio de acuerdo con el puntaje medio de 3.7 de 5.

La conclusión fue: El nivel de compromiso organizacional en los trabajadores públicos del sector educación en Canalete, Colombia, es alto.

Prieto et al. (2018), en su estudio: “*Compromiso organizacional en preparatorias públicas y privadas del estado de Chihuahua, México*”. (Artículo científico), planteó como objetivo evaluar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores públicos del sector educación.



Para alcanzar el objetivo se aplicó el Cuestionario sobre los Atributos de la Organización (CATO) a 40 trabajadores públicos del sector educación en Chihuahua, México, siendo un estudio básico, descriptivo, no experimental y transversal.

Los resultados fueron: El compromiso organizacional en su dimensión afectiva estuvo en un nivel alto de acuerdo con el 84.5% de los resultados, el compromiso organizacional en su dimensión normativa estuvo en un nivel alto de acuerdo con el 74.7% de los resultados, el compromiso organizacional en su dimensión calculada estuvo en un nivel medio de acuerdo con el 58.1% de los resultados.

La conclusión fue: El nivel de compromiso organizacional en los trabajadores públicos del sector educación en Chihuahua, México, resultó en un nivel alto.

Antecedentes nacionales

Puma & Estrada (2020), en su estudio: “*La motivación laboral y el compromiso organizacional*”. (Artículo científico), planteó como objetivo evaluar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de Corte Superior de Madre de Dios, Perú.

Para el alcance del objetivo se aplicó un cuestionario a 80 trabajadores, siendo un estudio básico, descriptivo, no experimental y transversal. Los resultados fueron: El nivel de compromiso organizacional es principalmente bueno de acuerdo con el 73.8% de los resultados. Este resultado es seguido por el nivel medio de acuerdo con

el 22.5% de los resultados. Por último, se ubica el nivel bajo según el 3.8% de los resultados.

La conclusión fue: El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de la Corte Superior de Madre de Dios, Perú, resultó alto.

Chirinos y Vela en su investigación (2017) *“Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana”* (Tesis de pregrado) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú, cuyo objetivo fue: analizar la relación entre el compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana mediante los factores sociodemográficos.

A nivel metodológico fue descriptiva, no experimental y cuantitativa, la muestra se conformó por 209 colaboradores a los que se les aplicó un cuestionario. Se concluye que la edad del trabajador se relaciona positivamente con el compromiso afectivo ($r = .179$, $p < 0.01$), mientras que con el compromiso normativo y de continuidad las relaciones fueron prácticamente de cero y no fueron significativa ($r = .02$, $p > 0.05$; $r = .39$, $p > 0.05$), en cuanto al tipo de contrato, empresa y sexo no se observan diferencias significativas.

Alegre et al. (2018) en su investigación *“Compromiso organizacional de los millennials en el sector hotelero: caso Hotel Hilton”* (tesis de Maestría) Pontifica



Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Metodológicamente fue de enfoque mixto, descriptivo, exploratorio, no experimental, la muestra se conformó por 30 jóvenes millenials y se les fue aplicado un cuestionario.

Se concluyó que el compromiso organizacional de los millenials del hotel elegido fue preponderantemente afectivo y convergente, dado que, valoran las oportunidades de obtener un ascenso, hacer lo que les gusta y apasionan, prefieren pasar horas extras laborando porque consideran que les han brindado lo necesario en la organizacional; adicional a ello los factores más importante en el compromiso organizacional para los millenials son: el desarrollo profesional, el clima laboral, la motivación, el liderazgo, la motivación y la cultura organizacional.

Flores y Gómez (2018) en su investigación *“Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú”* Universidad Peruana de Ciencias Aplicada. Lima, Perú, cuyo objetivo fue determinar la correlación entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en una institución privada de Lima.

Metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y de nivel relacional, la muestra se conformó por 135 teleoperadoras, a los cuales se les aplicó un cuestionario para el recogido de datos. Se concluye que existe relación significativa entre el apoyo organización y el compromiso organizacional, de igual manera en sus dimensiones afectivo y de continuidad se presentó una relación



significativa y positiva ($r=,460$; $r=,347$; $r=,230$; en los tres casos la significancia fue menor 5%,).

Loli et al. (2015), en su estudio: “*Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*”. (Artículo científico), planteó como objetivo general evaluar el estado actual del compromiso organizacional en trabajadores de organizaciones públicas.

Para alcanzar el objetivo se aplicó un cuestionario a 221 trabajadores de organizaciones públicas ubicadas en Lima, siendo un estudio básico, descriptivo, no experimental y transversal. Los resultados fueron: El compromiso organizacional se ubica en un nivel predominantemente medio, de acuerdo al 50.2% de los resultados. Este nivel es seguido por el nivel desfavorable y favorables. Según el 24.9% para cada caso.

La conclusión fue: El grado de compromiso organizacional en los trabajadores de las organizaciones públicas es favorable.



1.6.2. Bases teóricas

1.6.2.1. Definiciones

Allen y Meyer (1990), citado en Al Jabri & Ghazzawi (2019), elaboraron un modelo conceptual del compromiso organizacional, bajo el cual la variable posee varias dimensiones que sugieren la existencia de una fuerza de identificación, participación y lealtad de una persona con la organización a la cual pertenece.

El modelo de Allen y Meyer contempla tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

La primera dimensión implica que el trabajador determina permanecer comprometido con la empresa a causa de estar identificado emocionalmente. La segunda dimensión se define como el sentimiento de compromiso de la persona en base al apego a las metas de la entidad y la última dimensión define el grado en el cual el trabajador se compromete a causa de su economía.

Grego (2019), conceptualizó el compromiso organizacional como el grado en el cual una persona se identifica con la entidad para la cual labora, plasmándose en la alta participación.

De acuerdo con el autor, el compromiso organizacional es conocido de manera coloquial, como una membresía de los trabajadores con la empresa donde laboran, lo

cual origina que éstos acepten los valores y reglamentos que existen en la entidad para una convivencia armoniosa y el cumplimiento de los respectivos deberes.

Por su parte, Batugal & Tindowen (2019), establecieron que el compromiso organizacional es considerado como una inclinación psicológica que posee un trabajador con la empresa en la que labora, materializándose en la vigilia constante para la protección de los activos de la empresa. Además, un trabajador comprometido promueve el cumplimiento de los objetivos de la empresa y permanecer en sus buenos y malos momentos.

Mientras que Majid & Ibrahim (2017), indicaron que el compromiso organizacional es un proceso que permite comprender el comportamiento laboral del trabajador. Los autores conceptualizaron la variable desde perspectiva más amplia, definiéndola como la actitud y la dirección que tiene el trabajador hacia la organización con la que está vinculado, construyéndose de esta forma su identidad propia.

De manera que, un trabajador que tiene un alto grado de compromiso mostrará un alto nivel de identificación con los objetivos y valores de la entidad debido a que siente un fuerte deseo de ser parte de la entidad. Además, el trabajador mostrará un desempeño superior al que le exige su cargo.

Raimunda et al. (2014), sostuvieron que el compromiso organizacional muestra la visión psicológica de los colaboradores de una entidad u organización, así como el

grado de apego del colaborador con la tarea que lleva a cabo y que su real importancia radica en que se puede establecer si el trabajador permanece en la entidad por un plazo más extenso de lo común y la pasión que le pone en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Cesário & Chambel (2017), explicaron que el compromiso organizacional está asociado al grado que posee el trabajador con relación a la actividad que desempeña en la entidad, tomando su trabajo como parte integrante de vida y se evidencia en el alto nivel de participación que hace que se identifique con la organización.

Debido a ello, los autores conceptualizaron el compromiso organizacional en términos motivacionales teniendo carácter multidimensional, donde se manifiestan la energía física, la cognición y las emociones del colaborador mediante su rendimiento en el cumplimiento de sus responsabilidades con la entidad.

D'Souza & Poohary (2017), afirmaron que el compromiso significa voluntad que poseen los trabajadores para realizar un mayor esfuerzo a favor de la entidad y que posee una fuerte asociación con la misma, lo cual hace que acepten los objetivos, políticas y valores establecidos. Además, la gerencia también afirma su compromiso con los trabajadores al alinear los intereses de la entidad con aquellos de los trabajadores, generando diversos beneficios para ambos.



Robbins (1988), el compromiso organizacional es un estado tal en el cual el trabajador se identifica con la organización para la que trabaja, aceptando los objetivos, metas y compromisos que fueron establecidos.

Si el trabajador tiene un elevado nivel de compromiso, se identificará con la labor que desempeña, conllevando a aumentar su compromiso organizacional ya que el trabajador está comprometido con la organización. Además, el compromiso organizacional, trae diversos beneficios cuando el trabajador se encuentra comprometido ya que tienden a incrementar su desempeño, lo cual permitirá que la organización posea altos niveles de productividad (Ciatado por Sherk, 2019).

Chandani, (2016), sostuvo que el compromiso posee distintas definiciones, sin embargo, se puede identificar como característica fundamental el resultado positivo del trabajador comprometido hacia la entidad. Además, el trabajador no piensa en cambiar de trabajo de manera constante y se convierte en un vocero importante de la entidad en todo momento.

1.6.2.2. Factores

Dentro de los factores que pueden incidir en el compromiso organizacional se encuentran la lealtad y los antecedentes satisfactorios. La lealtad hacia una determinada organización está conformada por el compromiso y el deseo que posee el trabajador para seguir participando en las actividades que se llevan a cabo dentro de la organización, para lo cual mostrará disposición a esforzarse más.

Asimismo, aquellas personas que llevan cierto tiempo en una entidad suelen formarse altos niveles de lealtad, conllevando a un nivel más alto de compromiso. Además, si el trabajador ha tenido un antecedente satisfactorio con la entidad, estará más dispuesto a ayudar al cumplimiento de las políticas y normativa interna de la organización y tenderá menos a ser impuntuales, estar ausentes, sino que, por el contrario, estará más dispuesto a laborar horas extras y horarios extendidos con el objetivo de desarrollar al máximo su potencial (Harris et al. 2014).

1.6.2.3. Estrategias de desarrollo

Existen tres maneras que pueden desarrollar las empresas para ayudar a que sus trabajadores desarrollen compromiso organizacional.

Primero, la justicia, lo cual implica que la organización no debe tener un trato especial o diferenciado con algún trabajador, sino que, debe tratar a todos por igual, segundo, las recompensas, las cuales poder ser económicas o no, tercero, las condiciones laborales, en donde la entidad debe brindar los instrumentos necesarios a sus trabajadores como un adecuado entorno laboral y beneficios (Morales et al. 2014, Citado por Flores & Gómez 2018).

En específico, las estrategias adoptadas para incrementar el compromiso organizacional en el trabajador persiguen el objetivo de focalizar el compromiso, buscar el bienestar de los colaboradores y de la organización, mejorar las vías de

circulación de la información, tratar de manera igualitaria evitando la exclusividad y, por último, promover que los trabajadores participen.

Todos estos aspectos deben ser considerados por el empleador cuando quiera implementar estrategias para aumentar los niveles de compromiso de los trabajadores (Adana et al. 2018).

1.6.2.4. Teorías de compromiso organizacional

Teoría del intercambio del compromiso organizacional

La teoría del intercambio del compromiso organizacional postula que para comprender la relación psicológica de los trabajadores con la organización se debe partir por la misma actitud, identificación o participación organizacional, así como de la lealtad.

En tal sentido, dicha teoría extendió el estudio de la idea de la actitud del trabajador como un enfoque que toma en cuenta la cuestión psicológica o afectiva del vínculo entre el trabajador y la organización, la cual está en función de la identificación y participación de la entidad.

Por lo tanto, a partir de esta concepción se define el compromiso como el apego del trabajador hacia la organización, el cual se caracteriza por la intención de permanencia en ella, así como por la identificación con los valores y metas de la

entidad y la voluntad de esforzarse más en su nombre. De manera que, los individuos evalúan si sus objetivos y valores individuales están alineados a los de la entidad, y si es de este modo, entonces existirá una mayor probabilidad de ser leales y de apegarse a la organización.

De igual manera, aunque el compromiso de apuesta lateral es normativo y calculable, está incidido por elementos psicológicos externos al plano económico de la compensación (Díaz, 2018).

Teoría de la equidad

Asimismo, cabe precisar a la teoría de la equidad, la cual brinda una explicación del compromiso organizacional. De acuerdo con dicha teoría, existen dos fuentes de justicia. En primer lugar, la justicia distributiva, alude a las percepciones acerca de forma de distribuir los salarios dentro del trabajo.

De manera que, si esta distribución es no equitativa se producen tensiones entre los trabajadores, viéndose obligados a resolverla. Asimismo, cuando el trabajador siente que recibe un trato justo, tiende a desarrollar un mayor nivel de compromiso organizacional. La segunda fuente de justicia es la procedimental, caracterizándose por poseer un aspecto formal, donde existen procesos formales y normas, señalando cómo se aplican a cada caso.

En resumen, de acuerdo con la justicia, ésta tiene un rol fundamental dentro del compromiso organizacional, por lo tanto, los directivos deben hacer una reflexión acerca de los efectos que pueden tener sus decisiones en cuanto a su alienación con la justicia (Ruíz, 2013).

Modelo de competencias

De acuerdo con el modelo de competencias, el término compromiso posee distintas concepciones que se enmarcan en la Nueva Trilogía. En primer lugar, el compromiso hace referencia a la aptitud que posee el trabajador, sintiendo que los objetivos organizacionales son parte de sí mismo, de tal manera que, cumple de una manera adecuada sus obligaciones individuales, profesionales y organizacionales.

Además, también incluye el soporte y la instrumentación de las decisiones, estableciendo una identificación con el cumplimiento de los objetivos en común y procurando superar cualquier obstáculo que se pueda presentar y que frenen el logro de los objetivos de la organización.

Por último, este enfoque del compromiso hace referencia a la implicación de los valores que la organización profesa. En segundo lugar, el compromiso hacia la calidad de trabajo alude a la aptitud de realizar las labores con rapidez y preservando un sentido de urgente. Asimismo, incluye la decisión del trabajador en perseguir los objetivos de la organización o aquellos específicos de su puesto laboral y mostrando un elevado desempeño (Alles 2015).

Enfoque de compromiso con la calidad de trabajo

Asimismo, bajo el enfoque de compromiso con la calidad de trabajo se administran los procesos y políticas de la organización a fin de alcanzar los resultados esperados. De igual manera, implica un compromiso constante para mantenerse actualizado en cuanto a su especialidad mediante el aporte que conduzca al alcance de los estándares de calidad determinados.

Bajo el enfoque de compromiso con la rentabilidad, el compromiso alude a la aptitud del trabajador manifestado en el sentimiento de que la rentabilidad es parte de las metas personales en conjunto con el progreso de la organización. Asimismo, también incluye brindar cierta orientación a la acción individual e incidir en las acciones de los demás compañeros para el alcance de las estrategias de la organización, distribuir de manera efectiva las actividades y propiciar de manera adecuada el empleo de los recursos con la finalidad de lograr un buen resultado.

En la práctica, la organización toma el compromiso como un valor o competencia, aunque no se posea esa definición. De manera que, el empleo del término varía de acuerdo con las circunstancias (Alles 2015).

1.6.2.5. Dimensiones

Para evaluar la variable compromiso organizacional, se emplea la teoría de Allen y Meyer, la cual señala que este aspecto es fundamental y por lo tanto debe ser priorizada dentro de la agenda de los empleadores ya que posee múltiples beneficios



como la mejor articulación de intereses, los objetivos y las demandas de trabajadores y la empresa.

De manera que, un trabajador comprometido tiende a presentar una actitud positiva hacia la organización ya que adoptará sus metas, valores y cultura, evitando problemas como ausentismo laboral y alta rotación. A su vez, la variable posee tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad.

El compromiso afectivo alude a los vínculos emocionales que tiene el trabajador con la entidad para la que labora, mostrando orgullo de ser parte de ella, haciéndola parte de su identidad (1990, citado por Al Jabri & Ghazzawi, 2019). En otras palabras, es la adherencia emocional del trabajador por la organización, siendo producto de su satisfacción a causa de la organización (Rubió, 2016).

Además, el compromiso afectivo posee como único indicador la vinculación emocional con el centro de labores. Dicho indicador involucra un proceso a través del cual el trabajador genera un vínculo emocional con la entidad, debido a que éste siente que la organización cubre sus expectativas y demandas, actuando como un motivador a laborar para que la organización también se encuentre en un buen estado (Rubió, 2016).

La dimensión compromiso normativo, muestra el nivel de identificación psicológica del trabajador con la labor que desempeña, plasmado en la importancia que produce sobre la autoestima y los intereses que posea (1990, citado por Al Jabri & Ghazzawi, 2019). Asimismo, hace referencia al resultado de la inversión de tiempo y esfuerzo el trabajador ha realizado en su periodo en la organización y que desperdiciaría si decidiera renunciar. A su vez, posee como indicador la identificación con el puesto de trabajo. Dicho indicador hace referencia a la comodidad del trabajador con los vínculos sociales o redes de contactos producidas en el desarrollo de las actividades laborales (Rubió, 2016).

Por último, la dimensión compromiso de continuidad muestra el apego que posee el trabajador con la organización para la cual labora, resaltando su salario y la seguridad laboral que le ofrece (1990, citado por Al Jabri & Ghazzawi, 2019). Asimismo, la dimensión implica que el trabajador siente gratitud y moralidad que lo motiva a reaccionar de manera recíproca con la organización a causa de los beneficios o utilidades que recibe de la misma tales como una mejora de las condiciones laborales, trato personalizado, etc. (Rubió, 2016).

Dicha dimensión posee dos indicadores: la percepción sobre la remuneración y la percepción sobre la seguridad laboral. El primer indicador implica que el trabajador permanece en la organización a causa del apego que siente hacia ella, dado el reconocimiento económico que le brinda. En tanto que el segundo indicador alude al



esfuerzo realizado por el trabajador para mantener su permanencia y cuando siente que ésta pelagra reacción con medidas para asegurar su continuidad (Rubió, 2016).

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es cuantitativa, aplicada, descriptiva, no experimental y transversal.

Es cuantitativo dado que, se caracteriza por evaluar las características del problema del compromiso organizacional de acuerdo con el marco teórico que se relaciona a la problemática, empleando recursos estadísticos para extraer conclusiones (Bernal, 2016).

Es aplicada, porque se orienta mejorar el compromiso organizacional de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima 2020 a través de la aplicación de las diversas recomendaciones brindadas por el estudio (Baimyrzaeva, 2018).

Es descriptiva, porque evalúa las características de la variable compromiso organizacional con el objetivo de describirla (Díaz V. , 2009).

Finalmente, es transversal, ya que el estudio se llevará a cabo en un momento determinado, siendo el periodo agosto 2020-diciembre 2020, donde se recopilará la información necesaria para cumplir con los objetivos planteados (Kumar, 2011).

Diseño de investigación

Es no experimental, ya que, no se manipulará la variable compromiso organizacional, sino que será observada tal y como se presenta de forma natural para luego ser sometida a análisis (Díaz, 2009). El diseño se representa a través del siguiente esquema:

M_____O

Donde:

M = Trabajadores de una municipalidad distrital de Lima

O = Compromiso organizacional

2.2. Unidad de estudio

Una municipalidad distrital de Lima.

Población

La población estará conformada por los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, siendo un total de 50 trabajadores a los cuales se le envió la encuesta mediante su correo institucional.

Muestra

La muestra estará constituida por 44 trabajadores, los cuales fueron los trabajadores que respondieron la encuesta en el periodo indicado. De acuerdo con la estimación realizada con un 95% de intervalo de confianza y 5% de error.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.2.1. Técnica de recolección de datos

Para la recolección de los datos de la variable compromiso organizacional, se aplicará la encuesta fue reestructurada por Diaz y Paz en el 2007 ya que el modelo principal del cual ellos se guiaron fue la encuesta desarrollada por Allen y Meyer en 1997, cabe resaltar que la encuesta utilizada fue validada por el método alfa de Cronbach.

Siendo una técnica que otorga información de una forma rápida y simple a través del planteamiento de interrogantes a los trabajadores que conforman la muestra, siendo muy importante para el logro de los objetivos de la investigación (Valderrama, 2015).

2.2.2. Instrumento

Para la recolección de los datos de la variable compromiso organizacional, se aplicará la escala desarrollada por Díaz & Paz (2007), la cual consta de 19 ítems, agrupados en las tres dimensiones del compromiso organizacional, la primera dimensión lo conforman los 7 primeros ítems, consecutivamente la segunda y tercera dimensión está conformada por 6 ítems cada uno, desde una perspectiva actitudinal: normativo, afectivo y de continuidad.



A su vez, el cuestionario posee una escala tipo Likert de 4 puntos, donde 1=Nunca/Total desacuerdo, 2=Pocas veces/Desacuerdo, 3=Muchas veces/Acuerdo y 4=Siempre/Total acuerdo.

Además, cabe precisar que los autores realizaron una prueba piloto en el programa estadístico SPSS, para determinar de confiabilidad de la escala, resultando un valor de 0.92, lo cual implica que posee una alta confiabilidad.

2.2.3. Procedimiento de recolección de datos

En primer lugar, se coordinó con el área de gerencia administrativa (Gerente administrativo) y el encargado del área administrativa (Coordinador administrativo), a fin de solicitar el permiso correspondiente para llevar a cabo el presente estudio.

Posteriormente, enviaron un correo con los correos institucionales a los cuales se tenía que enviar la encuesta, a la brevedad se comunicó mediante un correo masivo a todos los trabajadores explicándoles que se llevará a cabo un estudio sobre compromiso organizacional durante su jornada laboral.

Resaltando la importancia de su participación y desarrollo del cuestionario a través de un enlace de Google, reconociendo que su participación no es de carácter obligatorio, por ello será de forma anónima y voluntaria.



Finalmente se procedió a la descarga y codificación de las respuestas en el periodo establecido, para proceder con el análisis de datos en el programa estadístico SPSS.

2.2.4. Análisis de datos

Para el análisis de datos se seguirán los siguientes pasos: Se generará una base de datos en Microsoft Excel a partir de la información obtenida tras la aplicación del instrumento.

Luego la base de datos será trasladada al paquete estadístico SPSS, donde la variable será codificada; posteriormente, se realizará un análisis estadístico de la dispersión, variabilidad a través del uso de histogramas, varianza, promedio, entre otros. Asimismo, se realizará la tabulación de los datos para la presentación de resultados donde se evaluará el nivel de compromiso organizacional de acuerdo con la baremación realizada.

2.3. Consideraciones éticas

La presente investigación se regirá para el principio ético de respeto hacia el autor, de manera que, cada párrafo que alude a la idea de otro autor será citado siguiendo las normas establecidas por APA. Además, el estudio seguirá lo establecido por Creswell (2012), quien sostuvo que el investigador que aplique los instrumentos debe dar a



conocer a los participantes el consentimiento, donde se debe exponer el objetivo del estudio y las ventajas que el estudio generaría.

Finalmente, el estudio se ceñirá a lo recomendado por la Asociación Médica Mundial (AMM, 2017) y por lo establecido por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005), donde se señala que aquellos que formen parte del estudio deben recibir un trato igualitario, respetando su derecho a la privacidad.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020.

Tabla 1

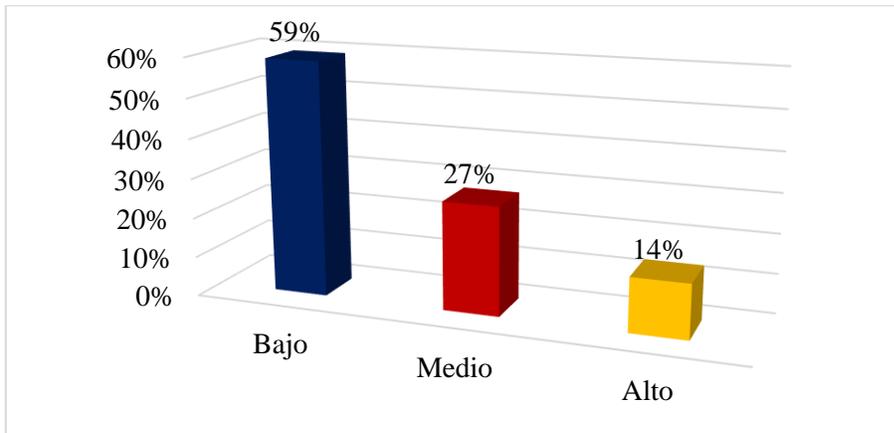
Determinar del grado del compromiso organizacional.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	19	38	26	59
Medio	39	58	12	27
Alto	59	76	6	14
Total			44	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Determinar de grado del compromiso de organizacional.



Fuente: Elaboración propia



De acuerdo con la tabla 1 y figura 1, los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima se caracterizan por presenta un bajo nivel de compromiso organizacional, de acuerdo con el resultado del 59% del total, este resultado se debe a que los trabajadores no consideran que la entidad sea la mejor opción para poder trabajar.

Se halló un nivel medio de acuerdo con el resultado del 27%, finalmente se halló un nivel alto de acuerdo con el 14% del total de los resultados, ya que, este grupo considera que parte de las cosas más importantes que le suceden, se encuentran relacionados a su trabajo.

Objetivo específico 1: Determinar el grado del compromiso afectivo de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020.

Tabla 2

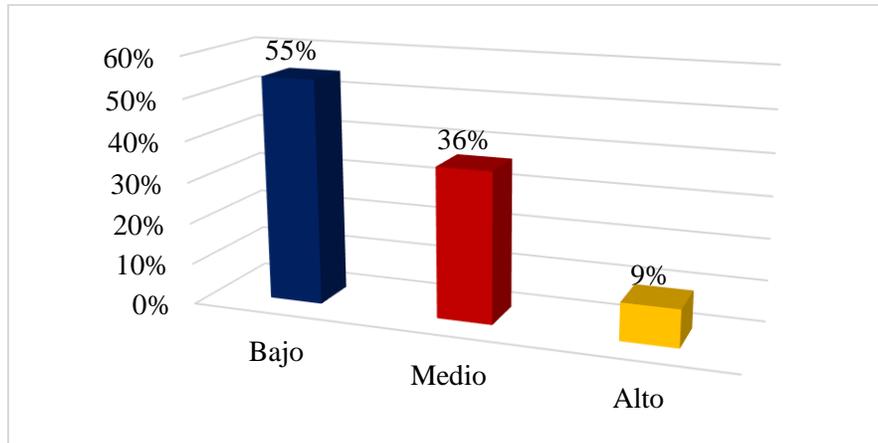
Determinar el grado del compromiso afectivo.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	7	14	24	55
Medio	15	22	16	36
Alto	23	28	4	9
Total			44	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Determinar el grado del compromiso afectivo.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 2 y figura 2 los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima se caracterizan por presentar un bajo nivel de compromiso afectivo, de acuerdo con el 55% del total, este resultado se debe a que los trabajadores no se sienten implicados emocionalmente con la entidad.

Además, se halló un nivel medio, del 36% dado que este grupo de trabajadores ha desarrollado un nivel medio de sentimiento emocional hacia la organización a la que pertenecen.

Finalmente, se halló un nivel alto de acuerdo con el 9% de los resultados, a su vez, este hallazgo es explicado por dos motivos: este grupo de trabajadores se sienten muy felices de trabajar en la organización y considera que la organización tiene mucho significado personal para ellos.

Objetivo específico 2: Identificar el grado de compromiso normativo de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020.

Tabla 3

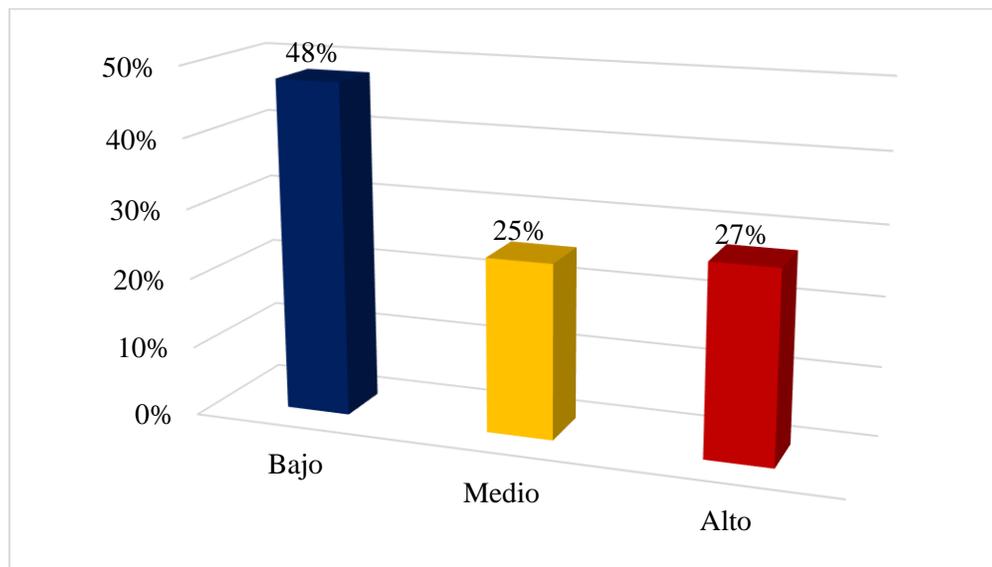
Identificar el grado del compromiso normativo.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	6	11	21	48
Medio	12	17	11	25
Alto	18	24	12	27
Total			44	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Identificar el grado del compromiso normativo.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 3 y figura 3, los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima se caracterizan por presentar un bajo nivel de compromiso normativo, de acuerdo con el 48%



del total, este resultado es explicado por dos razones: este grupo de trabajadores no siente que su trabajo sea central para su existencia y la mayoría de sus intereses no se centran alrededor de su trabajo.

Por otra parte, se halló un nivel alto de acuerdo con el 27% de los trabajadores, dado que, este grupo considera que, parte de las cosas más importantes que le suceden se encuentra relacionado a su trabajo, finalmente, se halló un nivel medio de acuerdo con el 25% de los resultados, dado que, esta proporción de trabajadores considera que solo algunas de sus metas personales se relacionan con su trabajo.

Objetivo específico 3: Describir el grado del compromiso de continuidad de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020.

Tabla 4

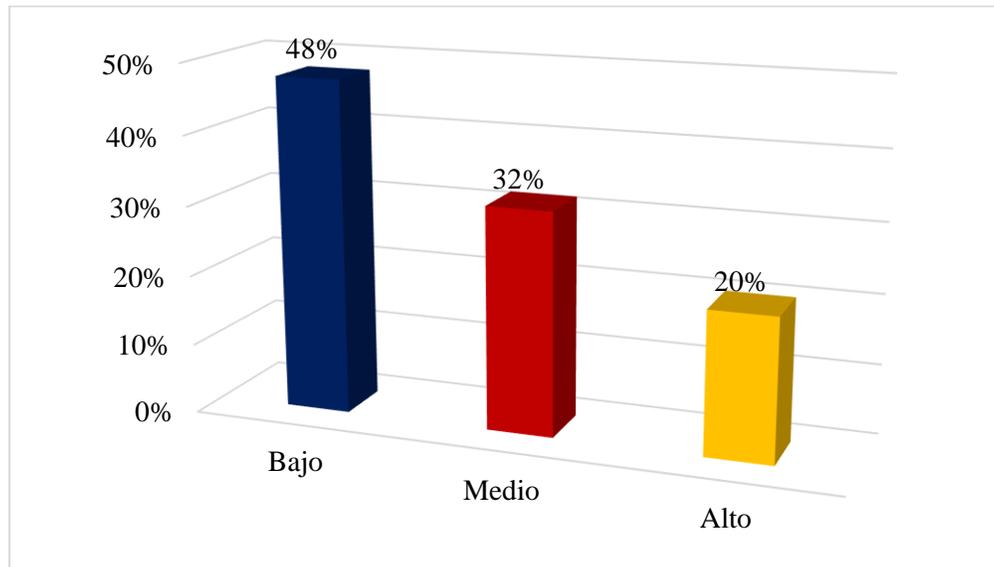
Describir el grado del compromiso de continuidad.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	6	11	21	48
Medio	12	17	14	32
Alto	18	24	9	20
Total			44	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Describir el grado del compromiso de continuidad.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 4 y figura 4, los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima se caracterizan por presentar un bajo nivel de compromiso de continuidad, de acuerdo con el 48% del total de trabajadores, dado que, este grupo de trabajadores se encuentra en búsqueda de trabajo motivado por beneficios económicos insuficientes.

Se halló un nivel medio de acuerdo con el 32%, del total de los trabajadores, ya que, este grupo de trabajadores a veces ha pensado en cambiar de trabajo a pesar de que considere que existen pocas posibilidades de otro puesto vacante.

Finalmente se halló un nivel alto de acuerdo con el 20% de los resultados, dado que, este grupo de trabajadores prefiere permanecer en la organización motivado por la gran inversión de tiempo que ha realizado en ella.

CAPÍTULO IV. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DISCUSIONES

En alusión al objetivo general, nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima presenta en nivel bajo para el 59%; creándose una brecha relativamente extensa con los niveles restantes: nivel medio para el 27% y un nivel alto para el 14%: lo cual se responde a que la entidad no sea contemplada como la mejor opción laboral. En la realidad peruana, se identifican dos estudios que abordan tal objetivo y ambos alcanzaron hallazgos discordantes con los de la presente investigación.

El primero de ellos es el de Loli et al. (2015) en organizaciones públicas y privadas ubicadas en Lima y se pudo concluir que el nivel de compromiso organizacional fue predominantemente medio, de acuerdo con el 50.2%. luego el nivel desfavorable y favorable con un 24.9% respectivamente. Presumiblemente, a causa de que los empleados reportaron compromiso afectivo caracterizado por la confianza y la identificación con la visión y misión de las entidades a las que pertenecen.

En la investigación de Puma & Estrada (2020) cuya muestra se compuso por trabajadores de Corte Superior de Madre de Dios; el nivel de compromiso organizacional fue primordialmente bueno para el 73.8%, seguido por el nivel medio con el 22.5% y, por último, el nivel bajo con el 3.8% en los resultados. El factor que mostró una vinculación significativa con el nivel de compromiso organizacional es el motivacional pues promueve que el empleado asuma los planes y objetivos institucionales como propios partiendo de un



principio de reciprocidad entre sus miembros al efectuar sus actividades; notándose que él es benefactor y beneficiario.

Sumado a ello, Tolera (2018) otorga solidez a lo precedente, en su investigación porque concluyó que los factores como la motivación, entorno laboral, factores demográficos, la formación y la oportunidad de desarrollo ejerce un efecto en el compromiso de los empleados. Asimismo, Alegre et al. (2018), complementa y reafirmar la información agregando que se estiman las oportunidades de ascenso, el desarrollo profesional, el clima laboral, la motivación, el liderazgo y la cultura organizacional.

En mención al primer objetivo específico, el compromiso afectivo trabajadores de una municipalidad distrital de Lima concentra en el nivel bajo ya que el 55% no consideran dicha entidad como una opción laboral en tanto no les produce suficiente satisfacción ni orgullo ser un integrante de esta.

Caso contrario al hallazgo obtenido en Prieto et al. (2018) donde el nivel alto se destacó en función al 84.5% de los trabajadores públicos del sector educación en Chihuahua, México. La notable discrepancia entre los datos puede obedecer a las diferencias en el desarrollo económico, el sector de actividad y la valoración cultural adjudicada a cada faena.

En relación con el segundo objetivo específico, el nivel de compromiso normativo que prevaleció resultó ser el bajo dado que menos de mitad de los trabajadores de una



municipalidad Distrital de Lima no consideró que su trabajo fuera clave en su existencia y la mayoría de sus intereses no se centran a su alrededor.

Radosavljević (2017) realizó una investigación donde concluyó que el compromiso normativo se ubicó en un nivel alto para el 61% de los examinados; asociándose al grado de instrucción secundario, pero no en la misma medida con el superior; infiriéndose que se debe a su acceso a una amplitud de oportunidades laborales más grande.

Con referencia al tercer objetivo, nivel de compromiso de continuidad que se resaltó fue bajo según el 48% de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima; lo que se justifica en su aspiración a un empleo más estimulante, les ofrezca beneficios económicos que los satisfagan y una estabilidad en la entidad.

Octavio (2018) refuerza la propuesta explicativa con su estudio en los trabajadores de las Pequeñas y Medianas Empresas en la ciudad de Obregón, México. Se concluyó que las puntuaciones en compromiso de continuidad son mayores cuando los encuestados tienen un contrato es fijo con la empresa que uno temporal.

CONCLUSIONES

1. En alusión al objetivo general, los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima presentan un bajo nivel de compromiso organizacional de acuerdo con el 59% en tanto no lo conciben como la mejor alternativa laboral, seguido del nivel medio según el 27% y finalmente, un nivel alto de acuerdo con el 14% de los resultados.
2. Con relación al primer objetivo específico, el nivel de compromiso afectivo que pondera es el bajo de acuerdo con el 55 % de trabajadores de una municipalidad distrital de Lima a quienes han desarrollado adherencia a la empresa. Los niveles que continúan es el medio con un 36% y el nivel alto en un al 9%.
3. Con referencia al segundo objetivo específico, el nivel de compromiso normativo que prevalece es el bajo dado que el 48% de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima no considera que su trabajo sea central para su existencia y la mayoría de sus intereses no se centran alrededor de su trabajo. Los siguientes niveles son el alto con un 27% y luego el nivel medio con un 25%.
4. Con mención al tercer objetivo específico, el nivel de compromiso de continuidad que predomina es el bajo puesto que el 48% de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima aspiran a un empleo que les ofrezca más beneficios económicos. Los siguientes niveles son el medio con un 32y el alto con un 20%.

RECOMENDACIONES

1. En alusión al objetivo general, se recomienda que los trabajadores participen en programas de entrenamiento en liderazgo donde comprendan que el empleado es tan importante como el cliente o ciudadano. Ello con la finalidad de actuar como un factor motivacional y empoderamiento, así cuando representen a la organización entiendan que su labor es valorada y respetada.
2. Con relación al primer objetivo específico, se sugiere implementar un programa a cargo de una psicóloga organizacional con el propósito de promocionar las relaciones organizacionales a través de talleres donde se trabaje la cooperación, la comunicación asertiva y el sentido de equipo en la municipalidad distrital de Lima.
3. Con mención al segundo objetivo específico, se sugiere reforzar los avances de los empleados tomando en consideración sus necesidades; así como también otorgarles jornadas de capacitación, una línea de carrera razonable, un contrato fijo que les confiera seguridad, pagos y horarios puntuales.
4. Con referencia al tercer objetivo específico, se recomienda contar con un jefe de recursos humanos que esté lo suficientemente capacitado para constatar la capacidad de los empleados con el perfil requerido al puesto a fin de reducir la probabilidad de su deserción y así constituya una pérdida para la empresa.



REFERENCIAS

- Al Jabri, B., & Ghazzawi, I. (2019). Organizational Commitment: A Review of the Conceptual and Empirical Literature and a Research Agenda. *International Leadership Journal*, 11(1), 78-119.
https://www.researchgate.net/publication/331635975_Organizational_Commitment_A_Review_of_the_Conceptual_and_Empirical_Literature_and_a_Research_Agenda
- Aldana, E., Tafur, J., & Leal, M. (2018). Organizational commitment as a successor of the quality of the health. *Revista Espacios*, 39(11), 1-11.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n11/a18v39n11p13.pdf>
- Alegre, J., Huamantico, M., Santos, N., & Sotil, G. (2018). *Compromiso organizacional de los millennials en el sector hotelero: caso Hotel Hilton*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12651>
- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas: qué hacer para resolverlas*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4536608&query=Administracion%2BDe%2BRecursos%2BHumanos%2B>
- Aon. Empower Results. (2018). *Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados 2018*.
<https://www.aon.com/getmedia/ae71f042-e46a-459b-b5fe->

8034d006a836/ESP_Tendenciales-Globales-de-Compromiso-de-los-Empleados-
2018.pdf.aspx

Asociación Médica Mundial AMM. (2017). *Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*.
<https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

Atencio, E., Otero, O., & Peñata, J. (2020). Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente. *In Crescendo*, 11(1), 27-50.

Baimyrzaeva, M. (2018). *Begginers´guide for applied research process: what is it, and why and how to do it?* University of Central Asia.
<https://www.ucentralasia.org/Content/Downloads/UCA-IPPA-OP4-Beginners%20Guide%20for%20Applied%20Research%20Process-Eng.pdf>

Batugal, L., & Tindowen, D. (2019). Influence of Organizational Culture on Teachers' Organizational Commitment and Job Satisfaction: The Case of Catholic Higher Education Institutions in the Philippines. *Universal Journal of Educational Research*, 11(7),2432-2443.

https://www.researchgate.net/publication/337045459_Influence_of_Organizational_Culture_on_Teachers'_Organizational_Commitment_and_Job_Satisfaction_The_Case_of_Catholic_Higher_Education_Institutions_in_the_Philippines

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogotá, Colombia: 4.

Cesário, F., & Chambel, M. (2017). Linking Organizational Commitment and Work Engagement to Employee Performance. *Knowledge and Process Management*, 8(2),



1-7.

https://www.academia.edu/36548865/Linking_Organizational_Commitment_and_Work_Engagem

Chandani, A., Mehta, M., Mall, A., & Khokhar, V. (2016). Employee Engagement: A Review Paper on Factors Afecting Employee Engagement. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(15), 1-7.
https://www.researchgate.net/publication/302915264_Employee_Engagement_A_Review_Paper_on_Factors_Affecting_Employee_Engagement

Chirinos, D., & Vela, J. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Ignacio de Loyola.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf

Creswell, J. (2012). *Educational reserach: planning, conducting and evaluating quatitative and qualitative research*. Boston: Pearson Education.

D'souza, Z., & Poojary, S. (2017). Employee Attitude towards Organisational Commitment: A Literature Survey. . *IOSR Journal of Business and Management*,, 20(1), 21-27.
<http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol20-issue1/Version-8/C2001082127>.

Deloitte University Press. (2015). *Tendencias Globales en Capital Humano 2015. Liderando en el nuevo mundo del trabajo*.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>



Díaz, F. (2018). El compromiso organizacional y su relación con el intercambio líder-empleado y la satisfacción personal. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*(419), 187-212.

https://www.researchgate.net/publication/327051418_El_compromiso_organizacion_al_y_su_relacion_con_el_intercambio_lider-empleado_y_la_satisfaccion_personal

Díaz, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *anales de psicología*(23), 207-215.
https://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2.pdf

Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago: Ril.

Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago: Rill.

Flores, J., & Gómez, I. (2018). PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN A PRIVATE COMPANY IN LIMA, PERÚ. U. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, 16(1), 1-31.

Flores, J., & Gómez, I. (2018). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624012>

Fonseca, J., Cruz, C., & Chacón, L. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de psicología*, 37(1), 7-29.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v37n1/a02v37n1.pdf>

Grego, D. (2019). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors in the Public and Private Sectors.

- Sustainability*, 11(2), 1-20.
https://www.researchgate.net/publication/337265488_The_Relationship_between_Organizational_Commitment_and_Organizational_Citizenship_Behaviors_in_the_Public_and_Private_Sectors
- Harris, J., Paz, A., & Franco, F. (2014). Compromiso organizacional: Estímulo de éxito del personal docente en las universidades privadas de Venezuela. *Revistas Económicas*, 35(1), 91-106.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085564>
- Kumar, R. (2011). *Research Methodology a Step-by guide for beginners 3* (3rd Edition ed.). Mixed Sources.
- Kumasey, A., Bawole, J., & Hossain, F. (2017). Organizational commitment of public service employees in Ghana: do codes of ethics matter? [Compromiso organizativo de los empleados del servicio público en Ghana: ¿importan los códigos de ética?]. *International Review of Administrative Sciences*, 83, 59-77.
doi:10.1177/0020852316634447
- Loli, A., Montogómery, W., Cerón, F., Del Carpio, J., Navarro, V., & Llacho, K. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI*, 18(1), 105-123.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/11781/105>
- Majid, M., & Ibrahim, A. (2017). Measurement of Organizational Commitment and Factors Influencing the Level of Commitment of Employees- An Empirical Investigation of

- Higher Education System. *International Journal of Management y business studies*, 7(1), 13-18.
https://www.researchgate.net/publication/323265440_Measurement_of_Organizational_Commitment_and_Factors_Influencing_the_Level_of_Commitment_of_Employees-An_Empirical_Investigation_of_Higher_Education_System
- Octavio, R., García, C., Espinoza, K., & Mendoza, S. O. (2018). Compromiso Organizacional en Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas. *Cultura Científica y Tecnológica*, 15(66), 20-28.
<https://pdfs.semanticscholar.org/15b0/1f480eab1e0bc8f4b6d1d33aec35daee8b46.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2005). *Declaración universal sobre Bioética y Derechos Humanos*.
http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=31058&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Prieto, C., Sánchez, L., & Moreno, Y. (2018). Compromiso organizacional en preparatorias públicas y privadas del estado de Chihuahua, México. *Ride*, 9(17), 1-28.
doi:10.23913/ride.v9i17.403
- Puma, M., & Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 45-53.
- Radosavljević, Z., Čilerdžić, V., & Dragić, M. (2017). Employee Organizational Commitment. *International Review*, 1(2), 18-26.
<https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2217-9739/2017/2217-97391702018R.pdf>

Raimunda, N., De Aguiar, A., & Galvão, L. (2014). Organizational Commitment and Job Satisfaction: What Are the Organizational Commitment and Job Satisfaction Potential Relationships? *Brazilian Administration Review*, 11, 476-495.
http://www.anpad.org.br/periodicos/arq_pdf/a_1527.pdf

Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. México: Ediciones Octaedro, S.L.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4824323&query=Administracion%2BDe%2BRecursos%2BHumanos>

Ruíz, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales*, 67-86.
<https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808>

Sherk, J. (2019). *The Relationship Between Organizational Commitment, Discretionary Effort, and Turnover Intent*. Tesis de posgrado, University of Southern Mississippi.
<https://aquila.usm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2768&context=dissertations>

Tolera, D. (2018). Effects of employees' commitment on organizational performance at Arjo Didessa Sugar Factory. *African Journal of Business Management*, 12(9), 252-257.
<https://academicjournals.org/journal/AJBM/article-abstract/C00975456917>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica : Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Segunda ed.). Lima: San Marcos.

Zefeiti, S., & Mohamad, N. (2017). The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees' Work Performance [La influencia del compromiso organizativo en el desempeño laboral de los empleados públicos de Omán]. *International Review*



of Management and Marketing, 7(2), 151-160.

https://www.researchgate.net/publication/315748019_The_Influence_of_Organizational_Commitment_on_Omani_Public_Employees'_Work_Performance

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL, LIMA, 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	INSTRUMENTO
<p>GENERAL ¿Cuál es el grado de compromiso organizacional de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020?</p> <p>ESPECÍFICOS ¿Cuál es el grado de compromiso afectivo de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020? ¿Cuál es el grado de compromiso normativo de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020? ¿Cuál es el grado de compromiso de continuidad de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020?</p>	<p>GENERAL Determinar el grado de compromiso organizacional de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS Determinar el grado de compromiso afectivo de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020. Identificar el grado de compromiso normativo de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020. Describir el grado de compromiso de continuidad de los trabajadores de una municipalidad distrital de Lima, 2020.</p>	<p>VARIABLE Compromiso organizacional</p> <p>DIMENSIONES Compromiso afectivo Compromiso normativo Compromiso de continuidad</p>	<p>ENFOQUE Cuantitativo</p> <p>TIPO Aplicada</p> <p>NIVEL Descriptiva</p> <p>DISEÑO No experimental Transversal</p>	<p>UNIDAD Una municipalidad distrital de Lima</p> <p>POBLACIÓN 50 trabajadores de una municipalidad distrital de Lima</p> <p>MUESTRA 44 trabajadores de una municipalidad distrital de Lima</p>	<p>COMPROMISO AFECTIVO 7 ítems: Desde pregunta #1 hasta pregunta #7.</p> <p>COMPROMISO NORMATIVO 6 ítems: Desde pregunta #8 hasta pregunta #13.</p> <p>COMPROMISO DE CONTINUIDAD 6 ítems: Desde pregunta #14 hasta pregunta #19.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Compromiso organizacional	El compromiso organizacional es un asunto primordial en el cual los empleadores deben de priorizar en su agenda, ya que ello permite que se articulen mejor los intereses, los objetivos y las necesidades tanto de los empleados y de la empresa (Allen y Meyer, 1990, citado por Al Jabri & Ghazzawi, 2019)	Esta variable fue medida en base a un cuestionario elaborado de la teoría de Allen y Meyer quienes dan a conocer que el compromiso organizacional posee tres dimensiones, los cuales son el compromiso afectivo, la implicación o componente cognitivo, y el compromiso de continuidad.	Compromiso afectivo	Vinculación emocional con el centro de labores	Ordinal
			Compromiso Normativo	Identificación con el puesto de trabajo	
			Compromiso de Continuidad	Percepción sobre la remuneración	
				Percepción sobre la seguridad laboral	



Anexo 3: Cuestionario

Cuestionario para medir el compromiso organizacional

Sr (a)

Muy buenos días, el siguiente cuestionario trata sobre el compromiso organizacional. Frente a las siguientes preguntas, sírvase señalar la respuesta que para Ud. Sea conveniente, teniendo en cuenta que la prueba es anónima.

Nombre y apellidos:

.....Edad.....

Sexo..... Fecha...../...../.....

Por lo tanto, se le recomienda que lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando con un check (✓) en una sola alternativa.

Variable: Compromiso organizacional

	Nunca/Total desacuerdo (1)	Pocas veces/Acuerdo (2)	Muchas veces/Acuerdo (3)	Siempre/Total acuerdo (4)
Dimensión 1: Compromiso afectivo				
INDICADOR 1: Vinculación emocional con el centro de labores				
1. Estoy muy orgulloso(a) de decirles a otros que soy parte de esta organización.				
2. Yo hablo de esta organización a mis amigos(as), como una gran organización para la cual trabajar.				
3. Estoy feliz de trabajar en esta organización.				
4. Quiero a mi organización.				
5. Esta organización significa personalmente mucho para mí.				
6. Pienso que esta es la mejor de todas las posibles organizaciones para la cual trabajar.				
7. Me siento ligado(a) emocionalmente a mi organización.				
Dimensión 2: Compromiso normativo				
INDICADOR 2: Identificación con el puesto de trabajo				



8. El pertenecer a la organización me hace sentir importante ante mis amigos.				
9. Mi trabajo es central en mi existencia.				
10. La mayoría de mis intereses están centrados alrededor de mi trabajo.				
11. Las cosas más importantes que me hacen feliz en mi vida involucran mi trabajo.				
12. Las cosas más importantes que me pasan se relacionan con mi trabajo.				
13. Mis metas personales tienen que ver con mi trabajo.				
Dimensión 3: Compromiso de continuidad				
INDICADOR 3: Percepción sobre la remuneración				
14. No he buscado trabajo, porque creo que debo permanecer en esta organización por los beneficios económicos que tengo.				
INDICADOR 4: Percepción sobre la inseguridad laboral				
15. El entrenamiento y desarrollo que he recibido en esta organización difícilmente lo tendría en otra.				
16. Mi organización me da seguridad laboral que no quiero perder tan fácilmente.				
17. Aunque el sueldo no es muy alto en esta organización, tengo un trabajo estable.				
18. He invertido muchos años en la organización como para considerar renunciar.				
19. El pensar en cambiar de organización me espanta, pues hay pocas posibilidades de conseguir otro puesto vacante.				