



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

TESIS

COMPROMISO INSTITUCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA,

AÑO 2017

PRESENTADA POR

LUZMI LUZMILA CANAZA MUCHO

ASESOR

RUBENS HOUSON PEREZ MAMANI

PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN

PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

MOQUEGUA – PERÚ

2018

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INTRODUCCIÓN	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.5. VARIABLES	6
1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.6.1. Hipótesis general	6
1.6.2. Hipótesis específicas	7
CAPÍTULO II	8
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	9
2.2. BASE TEÓRICA	11
2.2.1. Definición de compromiso	11
2.2.2. Dimensiones de compromiso	12
2.2.3. Teoría filosófica sobre el compromiso institucional	13

2.2.4. Definición de desempeño laboral	14
2.2.5. Factores de motivación y desempeño laboral	15
2.2.6. Siete reglas para evaluar el desempeño laboral	16
2.2.7. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral	17
2.2.8. Dimensiones de desempeño laboral	18
2.3. MARCO CONCEPTUAL	19
CAPÍTULO III	20
3. MÉTODO	20
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	20
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	20
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	21
3.3.1. Población	21
3.3.2. Muestra	21
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	24
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	25
4.1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	25
4.1.1. RESULTADOS: COMPROMISO INSTITUCIONAL	26
4.1.2. RESULTADOS: DESEMPEÑO LABORAL	38
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	52
4.2.1. Contraste de hipótesis específicas	52
4.2.2. Contraste de hipótesis general	54
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
CAPÍTULO V:	57
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXOS	63
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	64
ANEXO 02: INSTRUMENTOS	65
ANEXO 03: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	67

INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES.....	6
TABLA 2: COMPROMISO INSTITUCIONAL	23
TABLA 3: DESEMPEÑO AFECTIVO	25
TABLA 4: COMPROMISO AFECTIVO (POR PREGUNTA)	26
TABLA 5: COMPROMISO DE CONTINUIDAD	28
TABLA 6: COMPROMISO DE CONTINUIDAD (POR PREGUNTA)	29
TABLA 7: COMPROMISO NORMATIVO	31
TABLA 8: COMPROMISO NORMATIVO (POR PREGUNTA)	32
TABLA 9: COMPROMISO INSTITUCIONAL	34
TABLA 10: COMPROMISO INSTITUCIONAL (POR DIMENSIÓN).....	35
TABLA 11:RELACIONES CON LOS DEMÁS.....	37
TABLA 12: RELACIONES CON LOS DEMÁS (POR PREGUNTA)	38
TABLA 13: LABOR DE EQUIPO	40
TABLA 14: LABOR DE EQUIPO (POR PEGUNTA)	41
TABLA 15: LOGROS LABORALES.....	43
TABLA 16: LOGROS LABORALES (POR PREGUNTA)	44
TABLA 17: CRECIMIENTO PERSONAL	46
TABLA 18: CRECIMIENTO PERSONAL (POR PREGUNTA).....	47
TABLA 19: DESEMPEÑO LABORAL.....	49
TABLA 20: DESEMPEÑO LABORAL (POR DIMENSIÓN).....	50
TABLA 21: REPORTE DE CONTRASTE DE LA HIPÒTESIS ESPECÍFICA 1	52

TABLA 22: REPORTE DEL CONTRASTE DE LA HIPÒTESIS	
ESPECÍFICA 2	53
TABLA 23: REPORTE DEL CONTRASTE DE LA HIPÒTESIS	
ESPECÍFICA 3	54
TABLA 24: REPORTE DEL CONTRASTE DE LA HIPÒTESIS GENERAL	55

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1: TEORÍA FILOSÓFICA	13
FIGURA 2: COMPROMISO AFECTIVO.....	27
FIGURA 3: COMPROMISO DE CONTINUIDAD	31
FIGURA 4: COMPROMISO NORMATIVO	33
FIGURA 5: COMPROMISO INSTITUCIONAL	36
FIGURA 6: RELACIONES CON LOS DEMÁS.....	39
FIGURA 7: LABOR DE EQUIPO	42
FIGURA 8: LOGROS LABORALES	45
FIGURA 9: CRECIMIENTO PERSONAL	48
FIGURA 10: DESEMPEÑO LABORAL.....	51

INTRODUCCIÓN

Esta investigación pretende como objetivo primordial el lograr determinar cómo el compromiso institucional se logra relacionar con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017; dicha temática se planteó pues un aspecto prioritario para alcanzar los objetivos estratégicos dentro de una entidad, es contar con un personal comprometido e identificado con la entidad, que permita por tanto, alcanzar más fácilmente las metas trazadas.

En el sector público, trabaja personal con diferentes condiciones laborales, desde el personal nombrado, contratado, por servicios, por proyectos de inversión, otros, lo cual afecta de forma significativa al compromiso que esperan los directivos con los lineamientos de gestión que priorizan para alcanzar su plan de gobierno; ello motiva el desarrollo del presente estudio que analizó los diferentes características de los tipos de compromisos analizados: afectivo, normativo y de continuidad, con la finalidad de encontrar si existe alguna relación con su desempeño laboral.

En lo que respecta al desarrollo capitular, se tiene que en el capítulo I se hizo de forma descriptiva el análisis de la situación del problema, precisando para ello los objetivos a lograr, estableciendo la justificación del trabajo y las hipótesis investigativas a contrastar.

El desarrollo del capítulo II consideró la descripción y análisis de un conjunto de antecedentes afines al estudio efectuado, la identificación de las bases teóricas de las variables “Compromiso institucional” y “Desempeño laboral”, para lo cual se consideró algunas conceptualizaciones, tipos, dimensiones, otros, y finalmente la identificación de los términos básicos.

El capítulo III abarcó la metodología para investigar, para lo cual se precisó el tipo, nivel y diseño, se identificó la matriz de operacionalización de cada una de las variables y dimensiones, se precisó la población de estudio y la muestra, las técnicas utilizadas junto con los instrumentos para recabar la data, y el validar y definir la fiabilidad de los cuestionarios.

El capítulo IV consideró efectuar un análisis de las respuestas para lo cual se consideraron las dimensiones propuestas para las variables de estudio; se procedió a contrastar cada una de las hipótesis planteadas, lo cual permitió discutir los resultados con otras investigaciones similares; para finalmente precisar cada una de las conclusiones respecto a cada objetivo y las recomendaciones alineados para cada conclusión.

RESUMEN

El principal objetivo de la investigación fue determinar cómo el compromiso institucional se logra relacionar con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017; siendo el tipo básico de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental; la muestra fue de 69 trabajadores, la distribución muestral aleatoria, de enfoque cuantitativo.

Se encontró que el compromiso institucional se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la entidad (valor de Rho = 0,428 y valor de $p = 0,000$).

De forma similar, se encontró que el compromiso afectivo se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral (valor de Rho = 0,320 y valor de $p = 0,007$); que el compromiso de continuidad se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral (valor de Rho = 0,469 y valor de $p = 0,000$); y que el compromiso normativo se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral (valor de Rho = 0,416 y valor de $p = 0,000$).

Palabras claves: Compromiso institucional, desempeño laboral, afectivo, de continuidad, normativo.

ABSTRACT

The principal aim of the investigation was to determine how the institutional commitment is achieved to relate with the labor performance in Tacna's Provincial Municipality, 2017; being the basic type of descriptive level and correlacional, of not experimental design; the sample belonged 69 workers, the sample random distribution, quantitative approach.

One thought that the institutional commitment is achieved to relate directly and significantly with the labor performance in the entity (Rho's value = 0,428 and value of $p = 0,000$).

Of similar form, one thought that the affective commitment is achieved to relate directly and significantly with the labor performance (Rho's value = 0,320 and value of $p = 0,007$); that the commitment of continuity is achieved to relate directly and significantly with the labor performance (Rho's value = 0,469 and value of $p = 0,000$); and that the normative commitment is achieved to relate directly and significantly with the labor performance (Rho's value = 0,416 and value of $p = 0,000$).

Key words: institutional Commitment, labor, affective performance, of continuity, normative.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En el Diario Gestión, se ha publicado que la empresa Deloitte ha encontrado a nivel mundial que el 87% de los líderes empresariales mencionan que el poco nivel de compromiso del personal es un factor relevante al cual deben enfrentar pues los afecta de forma significativa; de forma paralela, el 60% de dichos ejecutivos consideran que no cuentan con algún programa que les permita medir ello y que les ayude a superar dicha problemática. De forma similar, a nivel internacional, se precisan los resultados presentados por la Encuestadora Gallup, de donde se tiene que los trabajadores no comprometidos con la institución generaban un costo a las organizaciones norteamericanas de aproximadamente de \$ 300.000 millones de forma anual; de forma paralela, desarrolló un Índice de Compromiso del Personal, encontrándose que en el periodo 2015, un 17% de personas poco comprometidas con la gestión dentro de su institución (unos 22,5 millones de trabajadores), y su comportamiento se caracteriza por no solamente estar descontentos, sino que desmerecen los avances del personal comprometido.

A nivel nacional, con respecto a la organizaciones públicas, es conocido que existen problemas relacionados con atender con eficiencia las diversas necesidades de la población, ya sea por falta de recursos financieros, competencias de los funcionarios a cargo de la entidad, otros; pero también un bajo nivel de empatía y compromiso organizacional, puesto que los procesos administrativos son lentos, y se tiende a priorizar los intereses personales sobre los institucionales.

En base a nuestra experiencia profesional en el ámbito estatal, y de forma específica en la Municipalidad Provincial de Tacna, revisando el Plan Estratégico Institucional y conversando con algunos funcionarios de la entidad; se tiene que existe una inadecuada gestión del compromiso del personal para con su entidad, que permita un logro eficiente de las objetivos institucionales planteados, generando que existan quejas de la población referente a la lentitud de los procesos administrativos, y sobre todo en que perciben que la entidad no logra dar solución a los problemas que afectan a la ciudadanía, como el transporte, residuos sólidos, oportunidades laborales, impulso a la inversión privada, otros.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿En qué medida el compromiso institucional se logra relacionar con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿En qué medida el compromiso afectivo se logra relacionar con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017?
- b) ¿En qué medida el compromiso normativo se logra relacionar con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017?
- c) ¿En qué medida el compromiso de continuidad se logra relacionar con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017?

1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo el compromiso institucional se logra relacionar con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar cómo el compromiso afectivo se logra relacionar con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.
- b) Determinar cómo el compromiso normativo se logra relacionar con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.
- c) Determinar cómo el compromiso de continuidad se logra relacionar con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.

1.4 JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Si una organización cuenta con un personal comprometido e identificado con su entidad, ello tiende a generar una mejora en su nivel de rendimiento laboral, además de que existe una mejor predisposición para hacer esfuerzos afines o no a sus funciones.

Morrow (2003) sostiene que las diversas organizaciones que buscan mantenerse en el tiempo a través de un servicio centrado en la calidad, necesariamente deben trabajar mucho en contar con un personal comprometido con los objetivos de la gestión. Por tanto, en el caso de la entidad que se está investigando, es relevante que logre identificar el nivel de compromiso de su personal, pues ello permitirá identificar las posibilidades de éxito para alcanzar las metas y objetivos propuestos, conducentes a proporcionar un mejor servicio a la población.

Es importante complementar, que el compromiso para con la entidad de parte del personal, es una actividad que debe priorizar la entidad a través de una correcta gestión del logro de los objetivos planteados, para lo cual se debe generar un mejor clima institucional (Harter y otros, 2002).

En lo que respecta a la gestión del compromiso para con la organización, esta inicia con el diagnóstico, que pretende identificar las fortalezas y debilidades que caracterizan al personal; es decir, de forma específica, en las entidades públicas,

es prioritario su gestión, con la finalidad de conseguir que el personal aporte a la gestión de la autoridad, y en base al trabajo en equipo se busquen alcanzar los objetivos plasmados en los documentos de gestión.

Entonces la justificación de este trabajo, se sustenta en lo siguiente:

- **Relevancia científico – social;** dado que se identificó el nivel de compromiso institucional en la MPT, que permita proponer estrategias para la mejora del servicio a la comunidad.
- **Relevancia académica;** dado que los resultados servirán a otros investigadores, con la finalidad de que puedan profundizar en dicha temática.
- **Relevancia práctico – institucional;** puesto que el trabajo logró que los funcionarios de la entidad identifiquen algunas alternativas que conduzcan a mejorar el nivel de compromiso del colaborador para con la entidad.

En lo que respecta a las limitaciones encontradas en la investigación, se tiene que principalmente la dificultad para logra la participación del personal en el llenado de los instrumentos, y que el trabajo se centró en una entidad.

1.5 VARIABLES

En la siguiente tabla, se logran detallar cada uno de los indicadores considerado para el análisis de las dimensiones por variable, se tiene:

Tabla 1:

Variables – Dimensión - Indicador

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Compromiso institucional	Implica el nivel de predisposición que caracteriza al trabajador para desarrollar con eficiencia las tareas encargadas.	<ul style="list-style-type: none">- Compromiso afectivo.- Compromiso normativo.- Compromiso de continuidad.	<ul style="list-style-type: none">Entrega laboral, empatíaValores y ética laboralFuente de ingresos, oportunidad laboral
Variable 2: Desempeño laboral	Implica el cumplir con las tareas y objetivos planteados, que son afines a su puesto laboral.	<ul style="list-style-type: none">- Relaciones con los demás.- Trabajar como equipo.- Objetivos y metas laborales.- Mejora individual.	<ul style="list-style-type: none">Prontitud y esmero en la atención, orientación al poblador, priorizar el atender problemas.Alcanza metas, canales de comunicación, interacción con los demásInformes a tiempo, iniciativas laborales, cumplir objetivosCapacitaciones efectuadas, actitud positiva, intereses institucionales.

Elaboración: Propia

1.6 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Hipótesis general

El compromiso institucional se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

- a) El compromiso afectivo se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.
- b) El compromiso normativo se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.
- c) El compromiso de continuidad se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se describen un conjunto de antecedentes afines a la presente investigación, tales como:

2.1.1 Antecedentes internacionales

- a) Parra (2011) investigó el “Liderazgo transformacional del director y desempeño laboral de los docentes”; cuyo objetivo principal fue identificar las características del liderazgo del director y ello como logra influir en el nivel de desempeño de profesores de instituciones educativas del Municipio Tulio Febres Cordero (Venezuela); de tipo básico y nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transaccional; respecto a la muestra esta fue de 14 Directores y 67 docentes; los instrumentos se validaron con criterio de juicio de expertos y la confiabilidad tuvo un valor

del alpha de Cronbach de 0.97; se concluye que los docentes consideran que los directivos poco guían sus actividades a realizar, poco reconocimiento a la labor destacada, ni se impulsa las capacitaciones, respecto al estilo de liderazgo se tiene que logran predominar los rasgo autoritarios, además de buscar evadir las responsabilidades asumidas; la precisión de los objetivos no se hace junto con los demás, son poco considerados en las actividades que vinculan a toda la entidad.

- b) Zamora (2009) desarrolló un trabajo de investigación denominado “Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con su intención de permanecer en sus escuelas”; siendo el objetivo principal el de analizar la correlación entre el compromiso del personal y la intención de seguir laborando en ellas de parte del docente; de tipo básico y de nivel correlacional, el diseño fue no experimental; se utilizó el modelo desarrollado por Allen y Meyer (1990, 1993) que considera tres diferentes niveles de compromiso: afectivo, normativo y calculativo; los resultados se lograron a través de una regresión logística, y se consideró una muestra de 539 docentes de educación media (Santiago – Chile); se halló que la intención de permanecer es explicada por el compromiso afectivo, seguido de los aspectos normativos, y finalmente el compromiso calculativo.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- a) Huamaní (2008) investigó la “Influencia de los factores de motivación en el desempeño laboral”; de donde el tipo fue básica o pura y el diseño utilizado

fue el no experimental, de enfoque cuantitativo; cuyas conclusiones fueron: En el caso de jefes, se encontró que deben desarrollar programas afines a saber motivar al personal a cargo; es prioritario que los jefes generen condiciones favorables para que la motivación laboral pueda desarrollarse dentro de la organización; los sistemas de evaluación sobre el desempeño, deben mejorar la forma de dar retroalimentación al personal con la finalidad que mejoren sus labores.

- b) Castillo y Limón (2006) desarrollaron una investigación denominada “Satisfacción laboral relacionada con los servicios de hospedaje y alimentación y compromiso en el trabajo de los empleados de PEMEX”, tesis que se focalizó en el sector turismo y que pretendió analizar la relación entre la satisfacción de trabajar en la entidad con el compromiso institucional que se tiene hacia la empresa; se encontró una relación positiva y significativa entre el compromiso del personal y su nivel de satisfacción dentro de la entidad. A través de modelos de regresión múltiple se concluyó que gran parte de los trabajadores están satisfechos con sus labores institucionales, llegando a una media de 4,282 siendo 1 completamente insatisfechos y 5 completamente satisfechos; y se dividió el análisis del compromiso en: compromiso afectivo, el cual tuvo una media de 1,789, compromiso continuo con una media de 2,588 y el compromiso normativo con una media de 2,064, siendo 1 completamente comprometidos y 5 no comprometidos.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Definición de compromiso

Hellriegel, Jackson y Slocum (2016) logran definir el compromiso como “La intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización”. Morrow (2003) señala tres perspectivas de definición:

- **Perspectiva de atribución:** Resulta de la obligación adquirida del trabajador, a consecuencia de la realización de actos voluntarios.
- **Perspectiva psicológica:** Resulta de la combinación de la priorización de cumplir con las tareas encargadas y el deseo sincero de aportar y de ser parte importante de la organización.
- **Perspectiva de intercambio:** Precisa que el compromiso para con la entidad resulta de una transacción de incentivos entre la entidad y el trabajador; tales como: seguro de salud, compensación por el tiempo laborado, otros.

Reichers y Schneider (2005) propuso “Compromisos múltiples”, que implica que el compromiso se entiende mejor si se incluye los variados compromisos que se tienen con los grupos de interés que afectan a la entidad (dueños, gerentes, sindicatos, personal a cargo y clientes).

Davis y Newstrom (2001) señala que es "El grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella".

Robbins (2009) indica que es “Un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”.

2.2.2 Componentes del compromiso (dimensiones)

Meyer y Allen (1991) desarrollan 03 dimensiones o componentes para analizar el compromiso institucional del trabajador para con su organización, se tiene:

- a) Compromiso afectivo:** (deseo) abarca los lazos emotivos que el trabajador logra desarrollar para con su institución, los cuales se sustentan en la satisfacción de necesidades y expectativas; implica su desarrollo el logro de que el trabajador se sienta orgulloso de pertenecer a la entidad.
- b) Compromiso de continuidad:** (necesidad) implica el deseo de continuar en la organización, puesto que existen pocas oportunidades de encontrar nuevos trabajos, asumiendo el supuesto de que se renuncie laboralmente; por tanto, el vínculo se justifica en el hecho de la inversión de tiempo y esfuerzo, es así que el dejar la entidad implicaría perder todo; en resumen, se incrementa su apego con la entidad, debido a las pocas oportunidades de trabajo en el mercado.
- c) Compromiso normativo:** (deber) implica la lealtad hacia la entidad, abarca el sentimiento de permanecer, a consecuencia de la existencia de que se está uno en deuda con la organización por la oportunidad laboral brindada.

2.2.3 Teoría filosófica sobre el compromiso institucional

Caykoğlu, Egri, Havlovic y Bradley (2011) desarrolla un Modelo para analizar un conjunto de factores o causas que logran afectar al compromiso organizacional que caracteriza al trabajador, el cual se sustenta en las siguientes causas relativas, que se presentan en la Figura 1.



Figura 1: Factores que inciden en el compromiso institucional

FUENTE: Caykoğlu, Egri, Havlovic y Bradley (2011)

Dicho modelo precisa que:

- Un incremento en el saber empoderar y motivar al personal genera un incremento significativo del nivel de satisfacción y compromiso para con la entidad.

- Una reducción en el nivel de ambigüedad y conflicto, genera una mejora en el nivel de compromiso institucional.
- Se tiene que al mejorar la identidad y confianza del personal, ello genera una mejora en la satisfacción y compromiso para con la organización.

Por tanto, dicho modelo sustenta que el nivel de compromiso se sustenta en los deseos que caracterizan al trabajador y de la visión institucional; es así, que permite a los responsables de la organización se logren relacionar con el personal, a partir de un equilibrio entre libertad, ser responsable y ser capaz.

Moreno, Ríos, Canto, García y Perles (2010) al respecto, precisan que el estar comprometido implica para la organización un producto valioso más que un proceso de lograr identidad para con la entidad; entonces, el personal que se compromete con su organización, son a consecuencia de la inercia y principalmente de la dinámica institucional.

2.2.4 Definición de desempeño laboral

Robbins (2009) lo define como “El grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados”.

Davenport (2000) señala que se trata de cumplir con las metas establecidas dentro del tiempo dispuesto por la entidad.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) indican que es “La manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

2.2.5 Factores de motivación y el desempeño laboral

Koontz y Weihrich (2007) desarrollan los siguientes factores de la motivación que logran relacionarse con el desempeño laboral:

- a) Las retribuciones y la recompensa justa a la labor desarrollada, se logran relacionar con el desempeño del personal dentro de la entidad; para lo cual, es prioritario evitarse de ambigüedades y tener los aspectos claros acorde con las expectativas. Solana (2008) precisa que la entidad debe definir claramente la forma de recompensar y saber reconocer los esfuerzos del personal, ello permitirá contar con criterios objetivos que no generen desmotivación por supuestos favoritismos. Por tanto, es muy importante para mejorar el desempeño, el que los directivos de la entidad proporcionen un reconocimiento personalizado e inmediato al trabajador que se lo merezca.
- b) La remuneración económica, es un incentivo por el cual la gran mayoría del personal adopta la decisión de trabajar en una entidad; pero que principalmente sirve para cubrir necesidades de alimento, abrigo, otros., por tanto, mayormente se asume que un aumento de salario no genera como resultado un mayor desempeño, puesto que la persona se adapta a un mayor ingreso y empieza a cubrir nuevas necesidades. Por tanto, el dinero es un

reforzador universal, y se resalta lo que precisan Koontz y Werhrich (2007) de que el aspecto remunerativo debe considerarse una parte variable, además de contar con las condiciones laborales que permitan alcanzar las metas.

- c) El fortalecer las capacidades del personal a través de la capacitación, es un aspecto que motiva a los trabajadores, pues le permite recibir con el apoyo de la institución para mejorar su desempeño, lo cual debe proporcionarse tanto a los empleados nuevos como a los de experiencia; en resumen, la capacitación debe valorarse como una inversión, puesto que al mejorar las habilidades laborales el personal es menos propenso a cometer errores costosos.
- d) La mejora de las relaciones interpersonales dentro del trabajo también mejora la motivación, puesto que el trabajador considera que recibe un buen trato y respetan sus opiniones; por tanto, la persona trabaja porque considera que es importante estar en compañía de los compañeros de trabajo.
- e) Finalmente, el proporcionar condiciones físicas y ambientales acordes al rendimiento esperado, influye de forma significativa en la actitud y energía del personal.

2.2.6 Siete reglas para evaluar el desempeño laboral

Chiavenato (2007) desarrolla siete reglas que los directivos de las organizaciones deben considerar para evaluar el desempeño individual:

- a) La entidad debe impulsar el desarrollo de un lenguaje entendible por todos sobre las tareas y funciones a desarrollar.

- b) La organización debe asegurarse de que los supuestos de sus planes estratégicos, reflejen tanto la economía real como su experiencia frente a la competencia.
- c) El intercambio entre las unidades de negocio de la entidad debe darse de forma objetiva y entendible por todos.
- d) La planificación debe centrarse en aquello que realmente es necesario que tenga la entidad, para ejecutar la estrategia de cada área.
- e) Se debe estar claro en las prioridades a alcanzar, y las estrategias a seguir para su consecución.
- f) Se debe efectuar un seguimiento constante a los patrones necesarios en la implementación del plan, que permita desarrollar acciones para atender las desviaciones.
- g) La organización debe implementar estrategias para motivar y desarrollar a su personal.

2.2.7 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2007) algunos beneficios a consecuencia de la implementación de un proceso de evaluación del desempeño laboral, se tiene:

- a) Para el directivo:** Es prioritario contar con criterios objetivos para evaluar al personal; ello permitirá mejorar el estándar de desempeño. Para lo cual, previamente se debe comunicar al personal, cada uno de los criterios a considerar para evaluar.

- b) Para el personal:** Puesto que el personal ya conocería las reglas del juego, para lo cual debe adecuar las formas del comportamiento laboral a las expectativas que tiene la entidad; también permite identificar las expectativas del jefe en cuanto a su desempeño; permite hacer una autoevaluación y un análisis personal en cuanto a sus avances.
- c) Para la entidad:** Permite evaluar el potencial humano, y principalmente cuál es su contribución o valor agregado hacia la entidad; permite identificar y analizar al personal que necesita reforzarse y perfeccionarse en determinadas área de sus actividades y al que debe promocionarse.

2.2.8 Dimensiones del desempeño laboral

En base a la revisión bibliográfica efectuada, a continuación se detallan las dimensiones consideradas para el análisis de la variable “Desempeño laboral”, se tiene:

- a) Relaciones con los demás: Implica el desarrollar un conjunto de actividades encargadas por la institución, en el logro de la satisfacción del personal.
- b) Labor de equipo: Implica el nivel de interacción con los demás compañeros de trabajo, con la finalidad de alcanzar el objetivo o tarea de forma conjunta.
- c) Logros laborales: Implica si la institución proporciona las facilidades necesarias para alcanzar las metas dejadas, y de esa forma alcanzar lo esperado.

- d) Crecimiento personal: Implica que si dentro de la entidad se prioriza el apoyar el fortalecer las capacidades laborales, que permita incrementar su satisfacción para con la institución.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se detallan las principales definiciones conceptuales:

- a) Liderazgo: Es el influir en los demás, con la finalidad de alcanzar un objetivo predeterminado.
- b) Compromiso: Nivel de identificación y entrega del personal para con su institución.
- c) Desempeño: Es el esfuerzo del colabora de una institución en la búsqueda de alcanzar las tareas encomendadas.
- d) Clima laboral: Conjunto de características, cualidades o atributos dentro del ambiente laboral, que ayudan o no a lograr las metas institucionales.
- e) Organización: Conjunto de personas cuya unión se sustenta en base a una estructura, y que se junta con la finalidad de alcanzar algunos objetivos.
- f) Motivación: Implica el impulso que empuja a una persona a decidir o tomar acción respecto a lo planteado.
- g) Trabajo en equipo: Conjunto de personas que se agrupan con la finalidad alcanzar con algunos objetivos en común.
- h) Habilidad: Conjunto de destrezas que caracterizan a una persona para desarrollar alguna actividad.

CAPÍTULO III

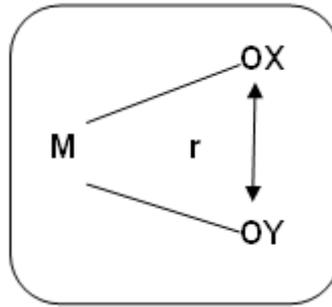
MÉTODO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo básica o pura, puesto que se buscó aportar al conocimiento, siendo el nivel correlacional, dado que se procedió a analizar descriptivamente las variables para luego correlacionarlas a través de un estadístico de prueba (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Sobre el diseño este fue no experimental, puesto que las variables no fueron alteradas de forma deliberada; la recolección de la información fue en un momento del tiempo, es decir, de corte transversal (Hernández y otros, 2010); el esquema utilizado fue:



Dónde:

- M = Tamaño de la muestra
- OX = Datos de la variable “Compromiso institucional”
- OY = Datos de la variable “Desempeño laboral”
- r = Correlación

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población de estudio consideró a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, considerando para ello cuenta el Cuadro de Asignación de Puestos – CAP, que es de 240 plazas.

3.3.2 Muestra

Se consideraron algunos supuestos y la fórmula de tamaño de la muestra: Tamaño de la población de 240 (N); Margen de error $\pm 10,00\%$ (e); Nivel de confianza 95% ($Z = 1.96$); Probabilidad de ocurrencia 50% (P).

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

$$240 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = \frac{\dots}{\dots} = 69$$

$$(240 - 1) * 0.10^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

Reemplazando, se obtuvo un valor de 69 trabajadores, los cuales se encuestaron al azar.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Sobre la técnica utilizada para recoger los datos fue la encuesta, con respecto al instrumento fue el cuestionario, los cuales fueron aplicados al personal de la Municipalidad Provincial de Tacna, se tiene:

- Cuestionario “Compromiso institucional”.
- Cuestionario “Desempeño laboral”.

En lo que respecta a la aplicación de ambos instrumentos, se solicitó el permiso respectivo la Gerencia Municipal, seguidamente se procedió con una reunión de sensibilización con el personal que debía responder a los cuestionarios, para explicarles su contenido y el sentido de las preguntas.

Sobre la validación de los instrumentos, se empleó el Criterio de Juicio de Expertos, cuyos reportes se anexan; en lo que respecta a la fiabilidad de los instrumentos, se aplicó el estadístico Alpha de Cronbach, para lo cual se usó una Prueba Piloto de 15 trabajadores, siendo los valores encontrados de 0,829 para la variable 1 y de 0,905 para la variable 2, puesto que dichos valores son superiores al valor de 0,80, ello implica que ambos instrumentos son adecuados (George y Mallery, 2003). A continuación se detalla la relación de cada ítem con su respectiva dimensión, se tiene:

Tabla 2:

Dimensión – ítems: Compromiso institucional

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS
COMPROMISO INSTITUCIONAL	Compromiso afectivo	01, 02, 03, 04, 05
	Compromiso de continuidad	06 , 07, 08, 09, 10
	Compromiso normativo	11, 12, 13, 14, 15

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

Tabla 3:

Dimensión – ítems: Desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Relaciones con los demás	01, 02, 03, 04
	Labor de equipo	05, 06, 07, 08
	Logros laborales	09, 10, 11
	Crecimiento personal	12, 13, 14, 15

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

Se aplicó la Escala de Likert considerando 05 opciones de valoración, desde nunca / casi nunca / a veces / casi siempre / siempre.

3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

En lo que respecta al procesamiento de los datos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 23,0; para lo cual se consideró algunas técnicas tales como: Tablas de conteo o frecuencias, diagramas de barras, y coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Sobre el análisis de los datos logrados, se hizo referente a cada una de las dimensiones de ambas variables, para lo cual se agruparon las respuestas en tres categorías: Bajo, medio y alto (en intervalos de igual amplitud); con la finalidad de identificar el nivel que percibe el trabajador sobre que si la municipalidad ha logrado avanzar en la dimensión analizada.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 Resultados de la variable “Compromiso institucional”

Tabla 3:

Compromiso afectivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	23	33,3
Alto	46	66,7
Total	69	100,0

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

En la Tabla 3 se tienen los resultados de la dimensión “Compromiso afectivo”, de donde se tiene que el 66,7% del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna considera que su nivel de compromiso afectivo hacia la entidad es de nivel alto, mientras que el 33,3% indica que es de nivel regular.

En la Tabla 4, se efectuó el análisis por pregunta, siendo los aspectos más destacados por el personal: Me sentiría feliz si pasara varios años laborando en la entidad, y la MPT significa personalmente mucho para mí; siendo el aspecto a reforzar el hecho de sentir que como si los problemas de la entidad fueran míos.

Tabla 4:

Compromiso afectivo (por pregunta)

Preguntas		Recuento	% de N columnas
Estaría feliz trabajando más tiempo en la entidad.	Casi nunca	2	2,9%
	A veces	11	15,9%
	Casi siempre	20	29,0%
	Siempre	36	52,2%
Siento los problemas laborales como míos.	A veces	23	33,3%
	Casi siempre	25	36,2%
	Siempre	21	30,4%
Siendo una fuerte pertenencia hacia la entidad.	Nunca	4	5,8%
	Casi nunca	6	8,7%
	A veces	10	14,5%
	Casi siempre	21	30,4%
	Siempre	28	40,6%
Estoy ligado emocionalmente.	Casi nunca	4	5,8%
	A veces	11	15,9%
	Casi siempre	25	36,2%
	Siempre	29	42,0%
La entidad significa mucho.	A veces	15	21,7%
	Casi siempre	22	31,9%
	Siempre	32	46,4%

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

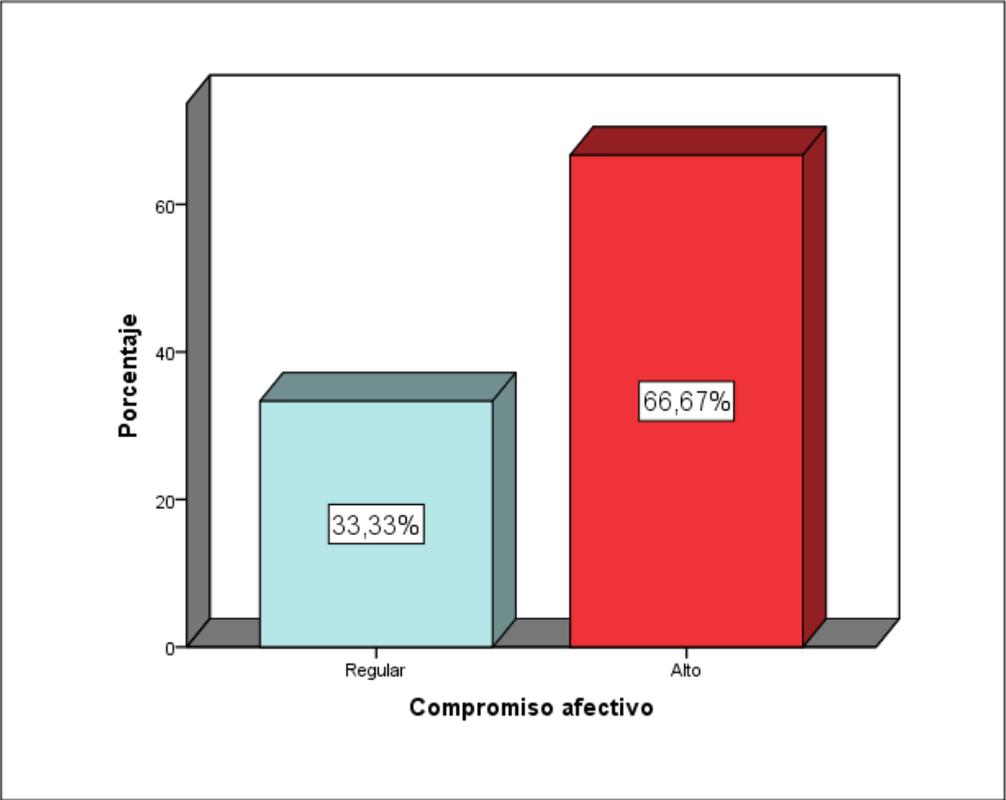


Figura 2: *Compromiso afectivo*

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

Tabla 5:

Compromiso de continuidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5,8
Regular	22	31,9
Alto	43	62,3
Total	69	100,0

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

En la Tabla 5 se tienen los resultados de la dimensión “Compromiso de continuidad”, de donde se tiene que el 62,3% del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna considera que su nivel de compromiso de continuidad hacia la entidad es de nivel alto, el 31,9% indica que es de nivel regular, y solamente el 5,8% considera que es de nivel bajo.

En la Tabla 6, se efectuó el análisis por pregunta, siendo los aspectos más destacados por el personal: Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la entidad en estos momentos, y permanecer en la MPT es una cuestión tanto de necesidad como de deseo; siendo el aspecto a reforzar el hecho que el trabajador considera que podría irse a otra entidad, pero si no hubiera puesto tanto de él en favor de la entidad.

Tabla 6:***Compromiso de continuidad (por pregunta)***

Preguntas		Recuento	% de N columnas
Necesidad y deseo es lo que me lleva a seguir en la entidad.	Nunca	2	2,9%
	Casi nunca	8	11,6%
	A veces	7	10,1%
	Casi siempre	28	40,6%
	Siempre	24	34,8%
Dejar la entidad sería muy duro.	Nunca	2	2,9%
	Casi nunca	6	8,7%
	A veces	6	8,7%
	Casi siempre	34	49,3%
	Siempre	21	30,4%
Mi vida se afectaría si dejara la entidad.	Nunca	7	10,1%
	Casi nunca	8	11,6%
	A veces	11	15,9%
	Casi siempre	15	21,7%
	Siempre	28	40,6%
Tengo pocas opciones laborales.	Nunca	2	2,9%
	Casi nunca	9	13,0%
	A veces	14	20,3%
	Casi siempre	24	34,8%
	Siempre	20	29,0%
He puesto mucho de mí en la entidad.	Nunca	2	2,9%
	Casi nunca	8	11,6%
	A veces	22	31,9%
	Casi siempre	18	26,1%
	Siempre	19	27,5%

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

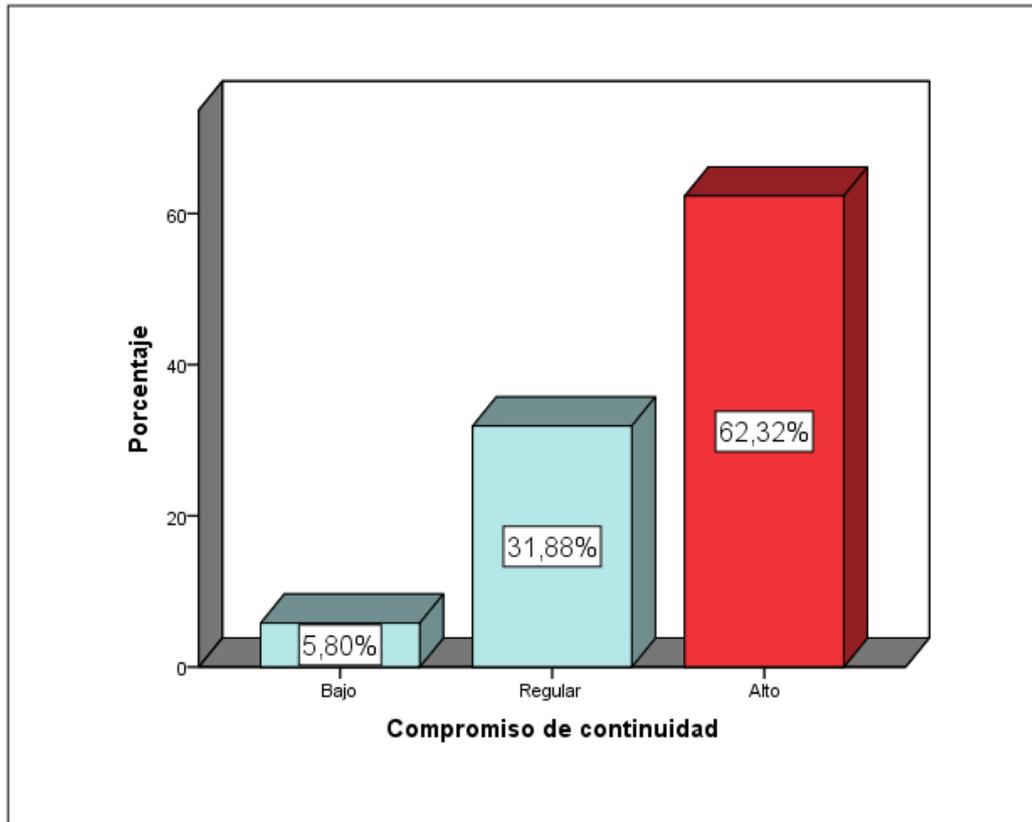


Figura 3: *Compromiso de continuidad*

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

Tabla 7:

Compromiso normativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2,9
Regular	21	30,4
Alto	46	66,7
Total	69	100,0

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

En la Tabla 7 se tienen los resultados de la dimensión “Compromiso normativo”, de donde se tiene que el 66,7% del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna considera que su nivel de compromiso normativo hacia la entidad es de nivel alto, el 30,4% indica que es de nivel regular, y solamente el 2,9% considera que es de nivel bajo.

En la Tabla 8, se efectuó el análisis por pregunta, siendo los aspectos más destacados por el personal: La MPT merece toda mi lealtad, y el compartir los valores y principios que caracterizan a la entidad; siendo el aspecto a reforzar el hecho que el trabajador se sienta culpable si dejara la entidad.

Tabla 8:***Compromiso normativo (por pregunta)***

Preguntas		Recuento	% de N columnas
Comparto los valores y principios institucionales.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	2	2,9%
	A veces	7	10,1%
	Casi siempre	29	42,0%
	Siempre	31	44,9%
No es adecuado dejar la entidad, así me convenga.	Nunca	7	10,1%
	Casi nunca	4	5,8%
	A veces	15	21,7%
	Casi siempre	13	18,8%
	Siempre	30	43,5%
Me sentiría culpable si dejaría la entidad.	Nunca	7	10,1%
	Casi nunca	8	11,6%
	A veces	17	24,6%
	Casi siempre	19	27,5%
	Siempre	18	26,1%
Soy leal a la entidad.	Nunca	2	2,9%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	6	8,7%
	Casi siempre	16	23,2%
	Siempre	45	65,2%
Me siento obligado a seguir en la entidad por mis compañeros.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	3	4,3%
	A veces	17	24,6%
	Casi siempre	19	27,5%
	Siempre	30	43,5%

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

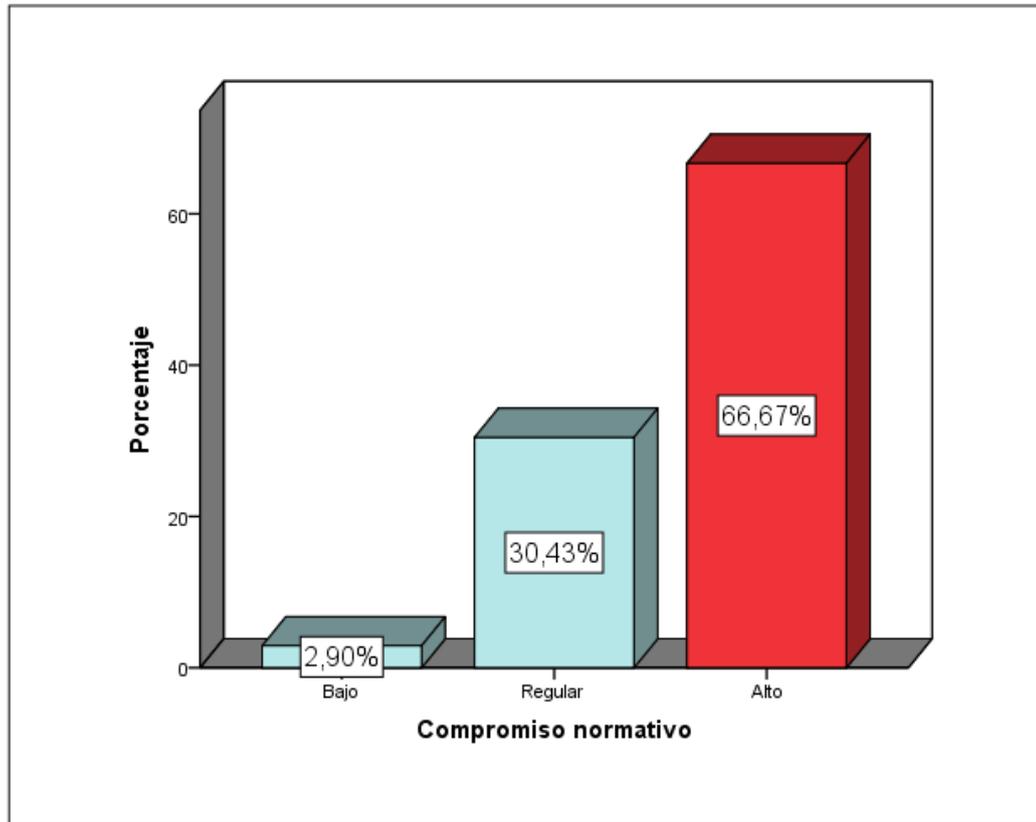


Figura 4: *Compromiso normativo*

FUENTE: Cuestionario "Compromiso institucional"

Tabla 9:

Compromiso institucional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	23	33,3
Alto	46	66,7
Total	69	100,0

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

En la Tabla 9 se tienen los resultados de la Variable “Compromiso institucional”, de donde se tiene que el 66,7% del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna considera que su nivel de compromiso institucional es de nivel alto, y solamente el 33,3% considera que es de nivel regular.

En la Tabla 10, se efectuó el análisis por dimensión, siendo lo más destacado el “Compromiso afectivo”, seguido por el “Compromiso normativo”, y el “Compromiso de continuidad”.

Tabla 10:

Compromiso institucional (por dimensión)

Dimensión		Recuento	% de N columnas
Compromiso afectivo	Bajo	0	0,0%
	Regular	23	33,3%
	Alto	46	66,7%
Compromiso de continuidad	Bajo	4	5,8%
	Regular	22	31,9%
	Alto	43	62,3%
Compromiso normativo	Bajo	2	2,9%
	Regular	21	30,4%
	Alto	46	66,7%

FUENTE: Cuestionario “Compromiso institucional”

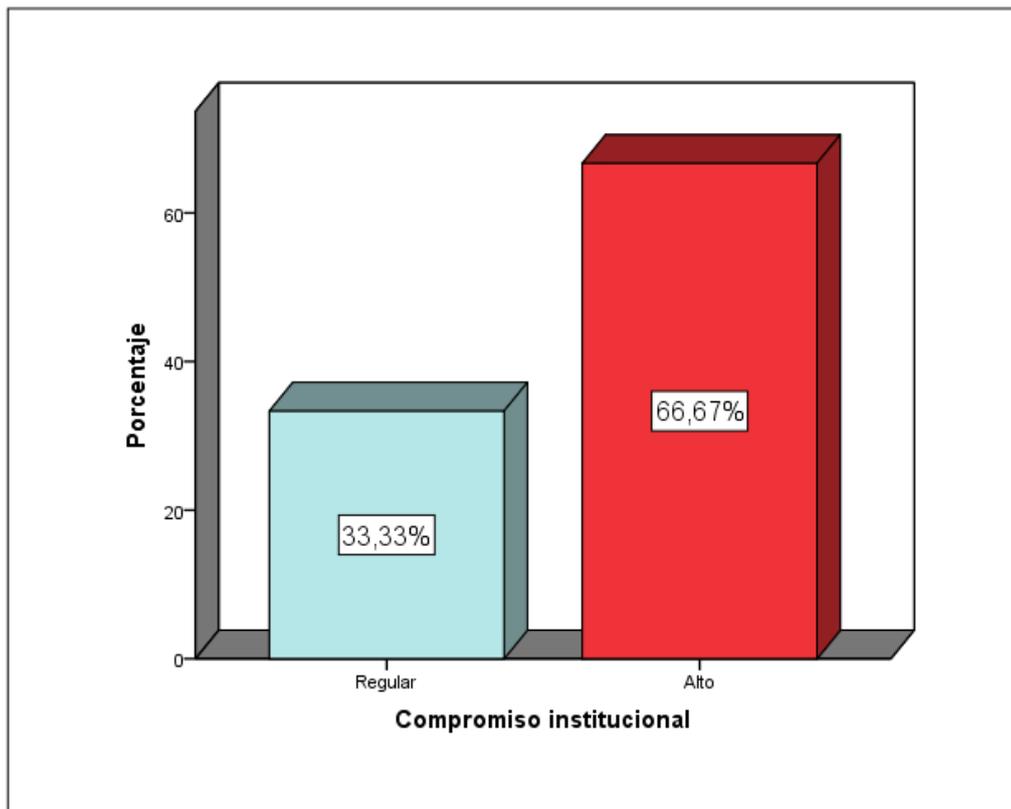


Figura 5: *Compromiso institucional*

FUENTE: Cuestionario "Compromiso institucional"

4.1.2 Resultados de la variable “Desempeño laboral”

Tabla 11:

Relaciones con los demás

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	2,9
Alto	67	97,1
Total	69	100,0

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 11 están los resultados de la dimensión “Relaciones con los demás”, de donde se tiene que el 97,1% del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna considera que su nivel de relaciones con los demás compañeros es de nivel alto, y solamente el 2,9% indica que es de nivel regular.

En la Tabla 12, se efectuó el análisis por pregunta, siendo los aspectos más destacados por el personal: Que el desempeño del día a día contribuye de forma relevante a que la entidad alcance las metas y expectativas de la ciudadanía, y que tienen adecuadas relaciones laborales que tributan a tener un buen clima laboral; siendo el aspecto a reforzar la búsqueda constantemente la mejora de la forma de cumplir con sus tareas.

Tabla 12:***Relaciones con los demás (por pregunta)***

Preguntas		Recuento	% de N columnas
Con prontitud y esmero hago mis labores.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	2	2,9%
	Casi siempre	34	49,3%
	Siempre	33	47,8%
Mi labor contribuye al buen servicio al ciudadano.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	0	0,0%
	Casi siempre	29	42,0%
	Siempre	40	58,0%
Me logro relacionar bien con los demás.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	4	5,8%
	Casi siempre	30	43,5%
	Siempre	35	50,7%
Busco mejorar mi rendimiento .	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	8	11,6%
	Casi siempre	30	43,5%
	Siempre	31	44,9%

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

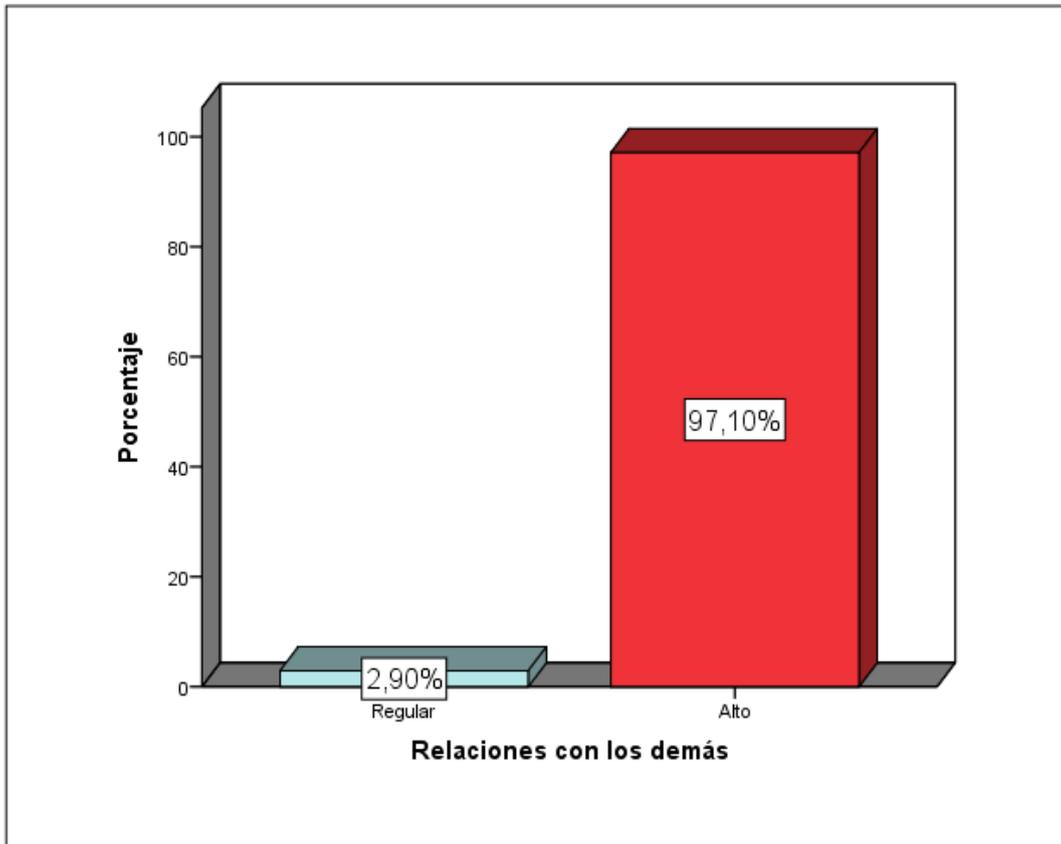


Figura 6: *Relaciones con los demás*

FUENTE: Cuestionario "Desempeño laboral"

Tabla 13:

Labor de equipo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	12	17,4
Alto	57	82,6
Total	69	100,0

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 13 están los resultados de la dimensión “Labor de equipo”, de donde se tiene que el 82,6% del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna considera que su nivel de labor de equipo dentro de la entidad es de nivel alto, y solamente el 17,4% indica que es de nivel regular.

En la Tabla 14, se efectuó el análisis por pregunta, siendo los aspectos más destacados por el personal: Que busca apoyar a los demás compañeros de trabajo en el logro de la tareas encargadas, y que buscan con frecuencia invertir mucho esfuerzo en lograr las metas; siendo el aspecto a reforzar el contribuir a que los demás compañeros logren de forma oportuna sus tareas.

Tabla 14:***Labor de equipo (por pregunta)***

Preguntas		Recuento	% de N columnas
Ayudo a los demás en el desarrollo de sus labores.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	2	2,9%
	A veces	10	14,5%
	Casi siempre	26	37,7%
	Siempre	31	44,9%
Colabora de forma desinteresada con los demás.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	6	8,7%
	Casi siempre	26	37,7%
	Siempre	37	53,6%
Me preocupo por lograr las metas.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	2	2,9%
	Casi siempre	28	40,6%
	Siempre	39	56,5%
Me comunico con los demás.	Nunca	1	1,4%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	10	14,5%
	Casi siempre	23	33,3%
	Siempre	35	50,7%

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

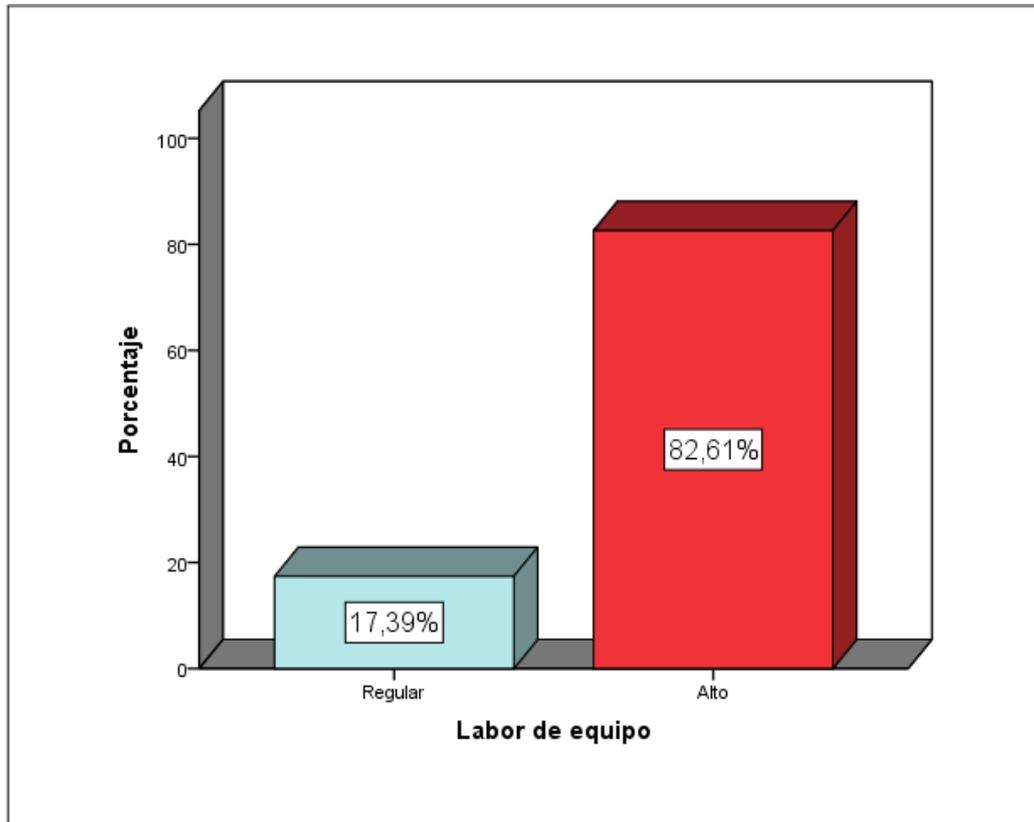


Figura 7: Labor de equipo

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

Tabla 15:

Logros laborales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	23	33,3
Alto	46	66,7
Total	69	100,0

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 15 están los resultados de la dimensión “Logros laborales”, de donde se tiene que el 66,7% del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna considera que su nivel de logros laborales dentro de la entidad es de nivel alto, y solamente el 33,3% indica que es de nivel regular.

En la Tabla 16, se efectuó el análisis por pregunta, siendo los aspectos más destacados por el personal: Se logra presentar los informes de forma oportuna que permita acelerar los procesos, y que su rendimiento está por encima de los demás compañeros con lo cual se da un mejor servicio; siendo el aspecto a reforzar que se deben presentar mayores iniciativas conducentes a dar un mejor servicio a la ciudadanía.

Tabla 16:***Logros laborales (por pregunta)***

Preguntas		Recuento	% de N columnas
Efectúo mis informes de forma oportuna.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	2	2,9%
	Casi siempre	32	46,4%
	Siempre	35	50,7%
Presento inciiativas para dar un mejor servicio.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	2	2,9%
	A veces	14	20,3%
	Casi siempre	34	49,3%
	Siempre	19	27,5%
Mi labor es destacada en la entidad.	Nunca	1	1,4%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	18	26,1%
	Casi siempre	23	33,3%
	Siempre	27	39,1%

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

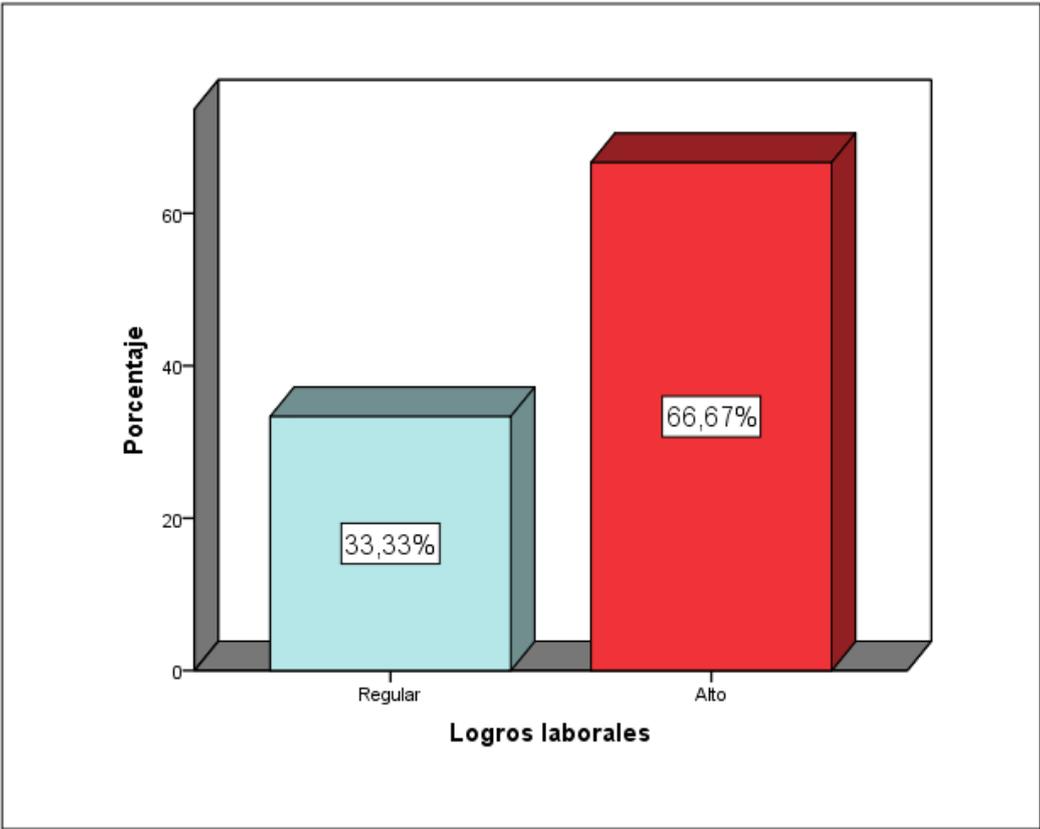


Figura 8: *Logros laborales*

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

Tabla 17:

Crecimiento personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	31	44,9
Alto	38	55,1
Total	69	100,0

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 17 están los resultados de la dimensión “Crecimiento personal”, de donde se tiene que el 55,1% del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna considera que su nivel de crecimiento personal dentro de la entidad es de nivel alto, y solamente el 44,9% indica que es de nivel regular.

En la Tabla 18, se efectuó el análisis por pregunta, siendo los aspectos más destacados por el personal: La existencia de una portura positiva frente a los diversos problemas por los cuales atraviesa la entidad, y hacer frente de forma adecuada a los conflictos; siendo el aspecto a reforzar que siempre se deben priorizar los intereses de la organización.

Tabla 18:***Crecimiento personal (por pregunta)***

Preguntas		Recuento	% de N columnas
Me capacito con frecuencia.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	7	10,1%
	A veces	18	26,1%
	Casi siempre	18	26,1%
	Siempre	26	37,7%
Mi actitud es positiva.	Nunca	1	1,4%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	6	8,7%
	Casi siempre	29	42,0%
	Siempre	33	47,8%
En situaciones de conflicto reaccione adecuadamente.	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	0	0,0%
	A veces	12	17,4%
	Casi siempre	31	44,9%
	Siempre	26	37,7%
Primero los intereses de la entidad.	Nunca	2	2,9%
	Casi nunca	6	8,7%
	A veces	10	14,5%
	Casi siempre	26	37,7%
	Siempre	25	36,2%

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

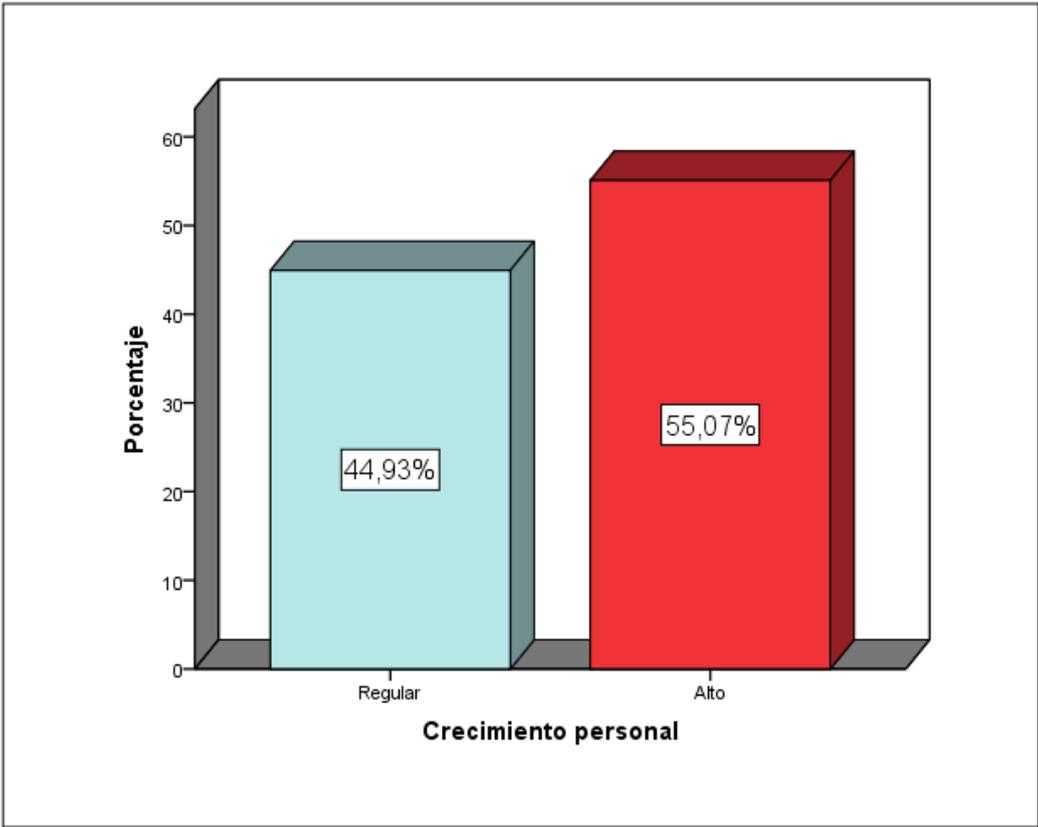


Figura 9: *Crecimiento personal*

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

Tabla 19:

Desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	8	11,6
Alto	61	88,4
Total	69	100,0

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

En la Tabla 19 están los resultados de la Variable “Desempeño laboral”, de donde se tiene que el 88,4% del personal de la Municipalidad Provincial de Tacna considera que su nivel de desempeño laboral es de nivel alto, y solamente el 11,6% considera que es de nivel regular.

En la Tabla 20, se efectuó el análisis por dimensión, siendo lo más destacado las “Relaciones con los demás”, seguido por la “Labor de equipo”, los “Logros laborales”, y finalmente el “Crecimiento personal”.

Tabla 20:

Desempeño laboral (por dimensión)

Dimensión		Recuento	% de N columnas
Relaciones con los demás	Bajo	0	0,0%
	Regular	2	2,9%
	Alto	67	97,1%
Labor de equipo	Bajo	0	0,0%
	Regular	12	17,4%
	Alto	57	82,6%
Logros laborales	Bajo	0	0,0%
	Regular	23	33,3%
	Alto	46	66,7%
Crecimiento personal	Bajo	0	0,0%
	Regular	31	44,9%
	Alto	38	55,1%

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

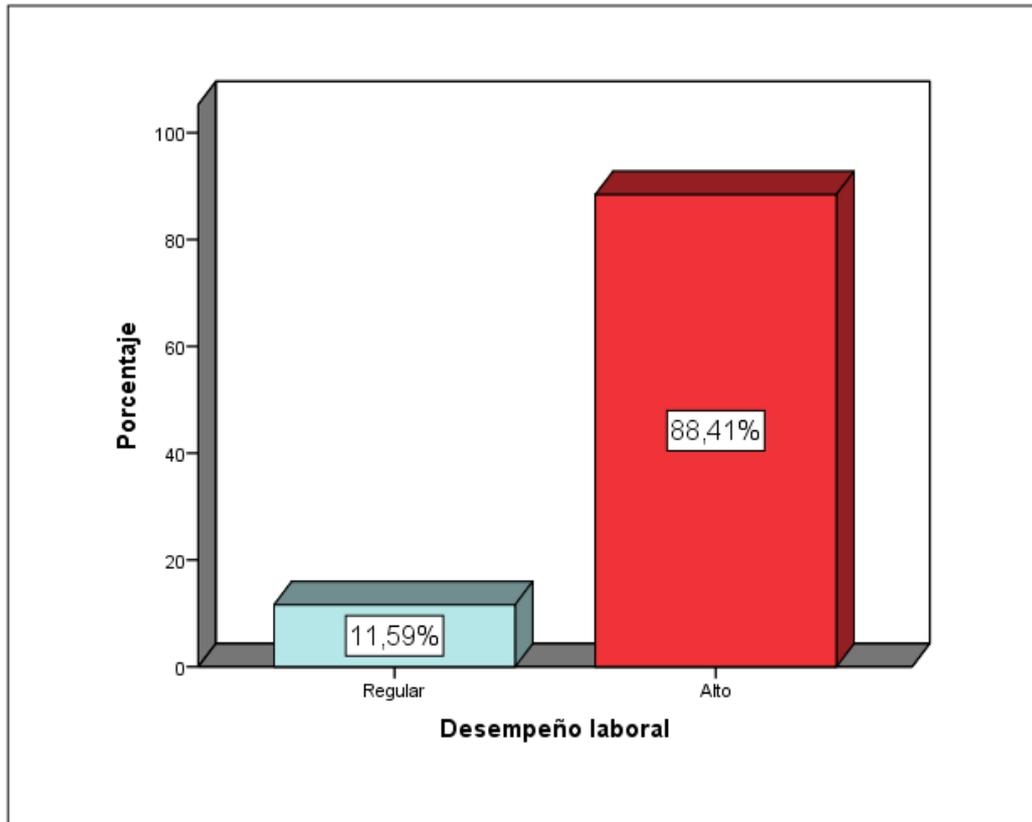


Figura 10: *Desempeño laboral*

FUENTE: Cuestionario “Desempeño laboral”

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1 Contraste de las hipótesis específicas

- a) Hipótesis específica n° 01 “El compromiso afectivo se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017”.

H₀: No existe correlación

H₁: Existe correlación

Tabla 21:

Reporte del contraste de la hipótesis específica 1

			Compromiso afectivo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	1,000	,320**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	69	69
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,320**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	69	69

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

FUENTE: Ambos instrumentos

El valor de Rho = 0,320 (valor de p = 0,007), por tanto se tiene que el valor de p es menor al 5% de significancia, implica que se rechaza H₀; es decir, el compromiso afectivo se logra relacionar directa y de forma significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.

b) Hipótesis específica n° 02 “El compromiso normativo se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017”.

H₀: No existe correlación

H₁: Existe correlación

Tabla 22:

Reporte del contraste de la hipótesis específica 2

			Compromiso de continuidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	1,000	,469
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,469	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

FUENTE: Ambos instrumentos

El valor de Rho = 0,469 (valor de p = 0,000), por tanto se tiene que el valor de p es menor al 5% de significancia, implica que se rechaza H₀; es decir, el compromiso de continuidad se logra relacionar directa y de forma significati con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.

c) Hipótesis específica n° 03 “El compromiso de continuidad se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017”.

H₀: No existe correlación

H₁: Existe correlación

Tabla 23:

Reporte del contraste de la hipótesis específica 3

			Compromiso normativo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coefficiente de correlación	1,000	,416
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,416	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

FUENTE: Ambos instrumentos

El valor de Rho = 0,416 (valor de p = 0,000), por tanto se tiene que el valor de p es menor al 5% de significancia, implica que se rechaza H₀; es decir, el compromiso normativo se logra relacionar directa y de forma significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.

4.2.2 Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general es “El compromiso institucional se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017”.

H₀: No existe correlación

H₁: Existe correlación

Tabla 24:

Reporte del contraste de la hipótesis general

			Compromiso institucional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,428
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,428	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

FUENTE: Ambos instrumentos

El valor de $Rho = 0,428$ (valor de $p = 0,000$), por tanto se tiene que el valor de p es menor al 5% de significancia, implica que se rechaza H_0 ; es decir, el compromiso institucional se logra relacionar directa y de forma significativa con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se plantearon tres hipótesis específicas, con la finalidad de buscar determinar la relación de cada una de las dimensiones de la variable “Compromiso organizacional” con respecto a la variable “Desempeño laboral”; obteniéndose los siguientes resultados:

- En la primera hipótesis específica se encontró un valor de $Rho = 0,320$ (valor de $p = 0,007$), que implica que existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y el desempeño laboral en la entidad.

- En la segunda hipótesis específica se encontró un valor de $Rho = 0,469$ (valor de $p = 0,000$), que implica que existe una relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y el desempeño laboral en la entidad.
- En la tercera hipótesis específica se encontró un valor de $Rho = 0,416$ (valor de $p = 0,000$), que implica que existe una relación directa y significativa entre el compromiso normativo y el desempeño laboral en la entidad.

De forma similar, en el contraste de la hipótesis general, se encontró un valor de $Rho = 0,428$ (valor de $p = 0,000$) que implica que existe una relación directa y significativa entre el compromiso institucional y el desempeño laboral en la entidad.

Dichos resultados de la presente investigación, guardan concordancia con los encontrados por Zamora (2009) que precisa que existe relación entre el compromiso laboral y la intención de permanecer en ellas de parte de los docentes, donde el compromiso afectivo explica en mejor medida la intención de permanencia, pero resultaron relevantes también los aspectos normativos y calculativos; y con los encontrados por Castillo y Limón (2006) que encontró que existe una relación entre la satisfacción con la empresa y el compromiso institucional, debido a que gran parte de los trabajadores están satisfechos con sus labores institucionales, considerando un compromiso afectivo con una media de 1,789, el compromiso continuo con una media de 2,588 y el compromiso normativo con una media de 2,064.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Se concluye que el compromiso institucional se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017 (valor de Rho = 0,428 y valor de p = 0,000).
2. Se concluye que el compromiso afectivo se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017 (valor de Rho = 0,320 y valor de p = 0,007).
3. Se concluye que el compromiso de continuidad se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017 (valor de Rho = 0,469 y valor de p = 0,000).

4. Se concluye que el compromiso normativo se logra relacionar directa y significativamente con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2017 (valor de Rho = 0,416 y valor de p = 0,000).

5.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al equipo de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, que dado que existe una relación directa y significativa entre las variables analizadas, se debe priorizar el mejorar el nivel de compromiso institucional que caracteriza al personal considerando los siguientes aspectos: comunicar con frecuencia las estrategias priorizadas para hacer frente a los problemas que aquejan a la entidad, el impulsar el proporcionar reconocimientos no monetarios a la labor destacada, y priorizar los intereses de la entidad por sobre los personales; al efectuar ello, se logrará que el nivel de desempeño del personal mejore.
2. Se recomienda al equipo de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, que para mejorar el nivel de compromiso afectivo que caracteriza al personal se debe reforzar el hecho de sentir que como si los problemas de la entidad fueran suyos, para lo cual es prioritario generar reuniones periódicas con el personal y que se expliquen los problemas que está atravesando la entidad y que acciones se están priorizando para hacerles frente, así se podrá contar con un personal más predispuesto a saber explicar que acciones específicas está atendiendo la actual gestión.

3. Se recomienda al equipo de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, que para mejorar el nivel de compromiso de continuidad que caracteriza al personal se debe reforzar el otorgar reconocimientos no monetarios al personal, puesto que ellos consideran que han dado mucho por la entidad, para lo cual se debiera impulsar el contar con alguna directiva que justifique y establezca los criterios relevantes para ello.

4. Se recomienda al equipo de funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, que para mejorar el nivel de compromiso normativo que caracteriza al personal se debe reforzar el hecho que el trabajador no se sienta culpable si dejara la entidad, para ello se debe reforzar el inculcar los valores y principios que caracterizan a la entidad, y para lo cual es prioritario que se predique con el ejemplo, que el personal denote que sus funcionarios priorizan los intereses de la entidad y el atender las necesidades de la población sobre los intereses personales.

BIBLIOGRAFÍA

- Caykoylu, S.; Egri, C.; Havlovic, S. y Bradley, C. (2011). *Key organizational commitment antecedents for nurses, paramedical professionals and non-clinical staff*. *Journal of Health Organization and Management*, 25 (2011), pp. 7-33.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Editorial Internacional Thomson, S.A. Colombia.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. México. XI Edición.
- Davenport, T. (2000). *Capital humano: Creando ventajas competitivas a través de las personas*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000; s.l.: AEDIPE con la colaboración de AFYDE. 264p.
- Diario Gestión. (2015). *Empleo y management*. <http://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Hellriegel, D.; Jackson, S. y Slocum, J. (2016). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. Editorial Thomson. XII Edición.
- Henneman y otros. (1991). *Administración de los recursos humanos*. Editorial Cecsá. México.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. V Edición.

- Hersey, P., Blanchard, K. y Johnson, D. (1998). *Administración del comportamiento organizacional: Liderazgo situacional*. México: Editorial Prentice Hall Inc. VII Edición.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). *Administración, una perspectiva global*. México: Editorial McGraw-Hill. XI Edición.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, Vol. 1, pp. 61-98.
- Moreno, M.; Ríos, L.; Canto, J.; García, J. y Perles, F. (2010). *Satisfacción laboral y burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante*. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26 (2010), pp. 255-265.
- Morrow, P. (2003). *Redundancia de concepto en investigación de organización: el caso de compromiso de trabajo*. *Academy of Management Review*, 8 (3), pp.486-500.
- Oramas, L. (2004). *Clima organizacional: Una perspectiva para su estudio e intervención*. Tesis de Maestría Psicología Laboral y de las Organizaciones.
- Parra, R. (2011). *Liderazgo transformacional del director y desempeño laboral de los docentes*. *Revista Científica Digital del Centro de investigación y Estudios Gerenciales (Barquisimeto – Venezuela)*.
[http://www.grupocieg.org/archivos_revista/2-2-5%20\(54-72\)%20Parra%20Rosibel%20cieg%20noviembre%2011_articulo_id70.pdf](http://www.grupocieg.org/archivos_revista/2-2-5%20(54-72)%20Parra%20Rosibel%20cieg%20noviembre%2011_articulo_id70.pdf)

- Reichers, A. y Schneider, B. (2005). *Clima y cultura: Una evolución de sus concepciones*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: D.F. Editorial Pearson.
- Schein, E. (1996). *Culture: the Missing Concept in Organization Studies*. *Administrative Science Quarterly*, 41(2). pp. 229-240.
- Solana, R. (2008). *Administración de organizaciones*. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires (Argentina).
- Stoner, J.; Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Editorial Pearson. VI Edición.
- Yulk, G. (2002). *Liderazgo en las organizaciones*. Editorial Printice Hall.
- Zamora, G. (2009) *Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con su intención de permanecer en sus escuelas*. Docente de la Pontificia Universidad Católica de Chile.
<file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/387-1270-1-PB.pdf>