

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los  
Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari -  
Satipo, 2021**

Para optar : El Título Profesional de Licenciado en  
Administración

Autor : Bach. Daniel Lopez Suarez

Asesora : Mstra. Rocio Mirella Gutarra Elías

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 11.04.2023 – 10.04.2024

Huancayo – Perú  
2023

**Hoja de aprobación de jurados**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

**Tesis**

**Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la  
Municipalidad Distrital de Mazamari - Satipo, 2021**

**Presentado por:**

Bach. Daniel Lopez Suarez

**Para optar el título profesional de:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

Aprobado por los siguientes jurados:

Presidente : \_\_\_\_\_

Primer miembro : \_\_\_\_\_

Segundo miembro : \_\_\_\_\_

Tercer miembro : \_\_\_\_\_

Huancayo \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los  
Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari -  
Satipo, 2021**

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Daniel Lopez Suarez

Asesora : Mstra. Rocio Mirella Gutarra Elías

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 11.04.2023 – 10.04.2024

Huancayo – Perú  
2023

**Asesor**

Mstra. GUTARRA ELÍAS ROCIO MIRELLA

### **Dedicatoria**

En este momento de gratitud y logros, dedico esta investigación a mi familia, quienes me han brindado un apoyo incondicional y han sido una fuente de inspiración a lo largo de este arduo proceso. Su paciencia, comprensión y amor han sido pilares fundamentales en cada paso dado para el logro de este objetivo.

Que esta dedicatoria sea un recordatorio eterno del profundo aprecio que siento hacia mi familia.

El autor

### **Agradecimiento**

En este momento de gratitud y reflexión, quiero expresar un profundo agradecimiento a la municipalidad distrital de Mazamari, a la Universidad Peruana Los Andes y al Asesor por su valioso apoyo y contribución en el desarrollo de esta investigación.

Agradezco a la municipalidad distrital de Mazamari por su colaboración y respaldo, pues, su disposición para proporcionar acceso a la información necesaria ha sido un factor clave para el éxito de la investigación.

A la Universidad Peruana Los Andes, se agradece por brindar el marco académico y los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación.

Un agradecimiento especial se dirige a la Asesora por su orientación, conocimientos y asesoramiento experto. Su guía constante, sus comentarios constructivos y su dedicación han sido invaluable para el desarrollo y la finalización exitosa de esta investigación.

El autor

# CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0452 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAZAMARI - SATIPO, 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. LOPEZ SUAREZ DANIEL**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mg. GUTARRA ELÍAS ROCIO MIRELLA**

Fue analizado con fecha **16/10/2024; con 247 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

**Excluye citas.**

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **23** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia. \_\_\_\_\_

Huancayo, 16 de octubre del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

Hoja de aprobación de jurados .....	ii
Falsa portada .....	iii
Asesor .....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Contenido .....	vii
Contenido de tablas .....	xii
Contenido de figuras .....	xiii
Resumen .....	xiv
Abstract .....	xv
Introducción .....	xvi
Capítulo I. Planteamiento del problema .....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2. Delimitación del problema .....	10
1.2.1. Delimitación espacial .....	10
1.2.2. Delimitación temporal .....	11
1.2.3. Delimitación conceptual o temática .....	11
1.3. Formulación del problema .....	13
1.3.1. Problema general .....	13
1.3.2. Problemas específicos .....	13
1.4. Justificación .....	14
1.4.1. Social .....	14
1.4.2. Teórica .....	14
1.4.3. Metodológica .....	15
1.5. Objetivos .....	16
1.5.1. Objetivo general .....	16

1.5.2. Objetivos específicos.....	16
Capítulo II. Marco teórico.....	18
2.1. Antecedentes .....	18
2.1.1. Nacionales.....	18
2.1.2. Internacionales.....	30
2.2. Bases teóricas o científicas.....	41
2.2.1. Variable N° 1. Clima organizacional .....	41
2.2.1.1. Dimensión N° 1. Comportamiento organizacional. ....	44
2.2.1.1.1. Indicador N° 1. Motivación.....	45
2.2.1.1.2. Indicador N° 2. Comunicación.....	46
2.2.1.1.3. Indicador N° 3. Relaciones interpersonales.....	48
2.2.1.1.4. Indicador N° 4. Autonomía .....	49
2.2.1.2. Dimensión N° 2. Estructura organizacional.....	49
2.2.1.2.1. Indicador N° 1. Funcionamiento.....	51
2.2.1.2.2. Indicador N° 2. Condiciones de trabajo.....	52
2.2.1.2.3. Indicador N° 3. Diseño de puestos de trabajo.....	53
2.2.1.2.4. Indicador N° 4. Estímulo al desarrollo organizacional....	53
2.2.1.3. Dimensión N° 3. Dirección organizacional.....	54
2.2.1.3.1. Indicador N° 1. Liderazgo.....	55
2.2.1.3.2. Indicador N° 2. Participación.....	56
2.2.1.3.3. Indicador N° 3. Solución de conflictos.....	56
2.2.1.3.4. Indicador N° 4. Trabajo en equipo.....	57
2.2.1.3.5. Indicador N° 5. Variedad de competencias.....	57
2.2.2. Variable N° 2. Compromiso laboral.....	58
2.2.2.1. Dimensión N° 4. Compromiso afectivo.....	60
2.2.2.1.1. Indicador N° 1. Realización personal.....	61
2.2.2.1.2. Indicador N° 2. Sentido de pertenencia.....	62

	x
2.2.2.1.3. Indicador N° 3. Significación. ....	63
2.2.2.1.4. Indicador N° 4. Cumplimiento. ....	63
2.2.2.2. Dimensión N° 5. Compromiso de continuidad. ....	64
2.2.2.2.1. Indicador N° 1. Inversión .....	65
2.2.2.2.2. Indicador N° 2. Necesidades. ....	67
2.2.2.2.3. Indicador N° 3. Falta de alternativas. ....	67
2.2.2.2.4. Indicador N° 4. Competencias. ....	68
2.2.2.3. Dimensión N° 6. Compromiso normativo. ....	68
2.2.2.3.1. Indicador N° 1. Lealtad. ....	69
2.2.2.3.2. Indicador N° 2. Obligación. ....	70
2.2.2.3.3. Indicador N° 3. Agradecimiento. ....	71
2.3. Marco conceptual .....	71
2.3.1. Clima organizacional. ....	72
2.3.2. Compromiso laboral. ....	72
Capítulo III. Hipótesis .....	75
3.1. Hipótesis general .....	75
3.2. Hipótesis específicas .....	75
3.3. Variables. ....	75
3.4. Operacionalización. ....	76
Capítulo IV. Metodología. ....	78
4.1. Método de Investigación .....	78
4.1.1. Método General. ....	78
4.1.2. Método específico: .....	79
4.2. Tipo de investigación .....	80
4.3. Nivel de investigación .....	80
4.4. Diseño de la investigación. ....	81
4.5. Población y muestra .....	84

	xi
4.5.1. Población.....	84
4.5.2. Muestra.....	87
4.5.3. Criterios de inclusión y exclusión. ....	88
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	91
4.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	91
4.6.1.1. Técnicas de recolección de datos primarios.....	91
4.6.1.2. Técnicas de recolección de datos secundarios. ....	92
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	93
4.6.2.1. Instrumentos de recolección de datos primarios. ....	94
4.6.2.2. Instrumentos de recolección de datos secundarios.....	94
4.6.3. Cronograma de la aplicación del instrumento de investigación.....	95
4.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos empleados .....	95
4.7.1. Validez de los instrumentos empleados .....	95
4.7.2. Confiabilidad de los instrumentos empleados.....	98
4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	100
4.8.1. Técnicas de procesamiento de datos. ....	100
4.8.2. Análisis de datos. ....	101
4.9. Aspectos éticos de la investigación.....	103
4.9.1. Principios éticos. ....	103
4.9.2. Comportamiento ético.....	103
Capítulo V. Resultados.....	104
5.1. Descripción de resultados.....	104
5.1.1. Descripción de resultados de la variable.....	104
5.1.1.1. Descripción de resultados de la dimensión N° 1.....	107
5.1.1.2. Descripción de resultados de la dimensión N° 2. ....	111
5.1.1.3. Descripción de resultados de la dimensión N° 3.....	114
5.1.2. Descripción de resultados de la variable asociada .....	117

5.1.2.1. Descripción de resultados de la dimensión N° 4.....	120
5.1.2.2. Descripción de resultados de la dimensión N° 5. ....	123
5.1.2.3. Descripción de resultados de la dimensión N° 6.....	127
5.2. Contrastación de hipótesis.....	130
5.2.1. Contrastación de la hipótesis general.....	130
5.2.2. Contrastación de la primera hipótesis específica .....	135
5.2.3. Contrastación de la segunda hipótesis específica.....	140
5.2.4. Contrastación de la tercera hipótesis específica.....	145
Discusión de resultados.....	150
Conclusiones .....	159
Recomendaciones.....	162
Referencias bibliográficas .....	164
Anexos .....	176
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	177
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	178
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	180
Anexo 4: Instrumento de investigación.....	184
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento .....	188
Anexo 6: Validez del instrumento.....	192
Anexo 7: Data del procesamiento de datos .....	210
Anexo 8: Consentimiento informado .....	214
Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento .....	219

### Contenido de tablas

Tabla 1. Relación de colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari seleccionados para la población.....	84
Tabla 2. Relación de colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari seleccionados para la muestra.....	89
Tabla 3. Técnicas de recolección de datos .....	91
Tabla 4. Instrumentos de recolección de datos. ....	93
Tabla 5. Cronograma de la ejecución de la encuesta .....	95
Tabla 6. Resumen del juicio de expertos de los instrumentos.....	97
Tabla 7. Descripción de resultados de la variable clima organizacional.....	104
Tabla 8. Descripción de resultados de la dimensión comportamiento organizacional.....	107
Tabla 9. Descripción de resultados de la dimensión estructura organizacional. ....	111
Tabla 10. Descripción de resultados de la dimensión dirección organizacional. ....	114
Tabla 11. Descripción de resultados de la variable compromiso laboral. ....	117
Tabla 12. Descripción de resultados de la dimensión compromiso afectivo. ....	121
Tabla 13. Descripción de resultados de la dimensión compromiso de continuidad.....	123
Tabla 14. Descripción de resultados de la dimensión compromiso de normativo. ....	127
Tabla 15. Correlación no paramétrica de la hipótesis general. ....	133
Tabla 16. Correlación no paramétrica de la primera hipótesis específica.....	138
Tabla 17. Correlación no paramétrica de la segunda hipótesis específica .....	142
Tabla 18. Correlación no paramétrica de la tercera hipótesis específica .....	147

**Contenido de figuras**

Figura 1. Compromiso laboral en el año 2015. ....	2
Figura 2. Tendencia de compromiso de los empleados de EE. UU., promedios anuales. ....	3
Figura 3. Falta de compromiso en Latinoamérica en el año 2022. ....	4
Figura 4. Niveles de conflictividad de las instituciones del Perú en el año 2022. ....	5
Figura 5. Tendencia de renuncia de los trabajadores peruanos en el año 2021. ....	6
Figura 6. Esquema de la figura del diseño de investigación. ....	81
Figura 7. Diseño de investigación correlacional. ....	83
Figura 8. Descripción de resultados de la variable clima organizacional. ....	104
Figura 9. Descripción de resultados de la dimensión comportamiento organizacional. ....	108
Figura 10. Descripción de resultados de la dimensión estructura organizacional. ....	112
Figura 11. Descripción de resultados de la dimensión dirección organizacional. ....	115
Figura 12. Descripción de resultados de la variable compromiso laboral. ....	118
Figura 13. Descripción de resultados de la dimensión compromiso afectivo. ....	121
Figura 14. Descripción de resultados de la dimensión compromiso de continuidad. ....	124
Figura 15. Descripción de resultados de la dimensión compromiso de normativo. ....	127

## **Resumen**

Este trabajo de investigación abordó el problema general de estudio siguiente ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021? El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021. Se empleó el método científico con enfoque cuantitativo, además se utilizó métodos específicos como el analítico-sintético y el hipotético-deductivo, para alcanzar el objetivo planteado. La investigación se clasificó como básica, con un nivel de investigación descriptivo y correlacional y un diseño no experimental, de corte transeccional, descriptivo y correlacional. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, implementada mediante un cuestionario. La muestra consistió en 81 colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari. Los resultados obtenidos revelaron una correlación significativa y positiva, con lo cual se concluye que existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso laboral en la municipalidad distrital de Mazamari. En base a estos hallazgos, se recomendó la implementación de un plan de capacitación para los líderes de la entidad objeto de estudio.

**Palabras clave:** Compromiso laboral, clima organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad.

### **Abstract**

This research work addressed the general problem of the following study: What is the relationship between the organizational climate and work commitment in the collaborators of the district municipality of Mazamari - Satipo, 2021? The general objective was to measure the relationship that exists between the organizational climate and the work commitment in the collaborators of the district municipality of Mazamari - Satipo, 2021. Specific methods were used, such as quantitative, analytical-synthetic, hypothetical-deductive and descriptive, to achieve the stated objective. The research was classified as basic, with a descriptive and correlational research level and a non-experimental design, transectional, descriptive and correlational. The data collection technique used was the survey, implemented through a questionnaire. The sample consisted of 81 collaborators from the district municipality of Mazamari. The results obtained revealed a significant and positive connection, with which it is concluded that there is a direct relationship between the organizational climate and work commitment in the district municipality of Mazamari. Based on these findings, the implementation of a training plan for the leaders of the entity under study was demonstrated.

**Keywords:** Work commitment, organizational climate, affective commitment, commitment to continuity.

## **Introducción**

El presente estudio desarrolla su investigación bajo el título “Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari - Satipo, 2021”, tal cual, esta investigación precisa un análisis íntegro de las variables “Clima organizacional” y “Compromiso laboral” para así proponer sugerencias que pueden servir ante la problemática de fidelización y desempeño laboral que suelen presentar las entidades públicas. Para alcanzar este fin, el estudio en cuestión persigue el siguiente objetivo “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021”. Así tal cual, para este propósito, la investigación emplea sus recursos para escoltar la siguiente ruta metodológica.

En tanto, el marco metodológico que ayuda a encauzar la presente investigación se vale del método científico con enfoque cuantitativo como método general, entre tanto, los métodos analítico-sintético e hipotético-deductivo son los optados para representar a los métodos específicos. Más aún, el tipo de investigación es básica, mientras que, el nivel de investigación descriptivo y correlacional pretenden exponer las características de las variables y descubrir la relación existente entre ellas. Por esta razón, el diseño de investigación que ayuda a entablar este método es el no experimental, de corte transeccional, descriptivo y correlacional. Ahora bien, la técnica que recolecta la información respecto a las variables de estudio es la encuesta, ésta es empleada a través del instrumento del cuestionario el que, a su vez, se aplica sobre una muestra definida por 81 colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari. El trabajo de investigación se guía del reglamento general de investigación de la universidad para enrutar su conducta en base a principios éticos y normas de conducta que predominan el respeto por el derecho de los sujetos inmiscuidos en el estudio.

En este sentido, como se anticipó, las variables objeto de estudio para la investigación hacen referencia al clima organizacional y al compromiso laboral. Esta primera variable, clima organizacional, es la percepción que tienen los colaboradores de las instituciones sobre su ambiente de trabajo, esta percepción puede estar influenciada por el comportamiento de los sujetos inmersos en el ambiente (relaciones interpersonales, motivación, comunicación, entre otros) o bien puede estar influenciada por la estructura organizacional de la institución (funcionamiento, condiciones del puesto de trabajo, estímulos, entre otros) o también por la dirección organizacional (liderazgo, participación, solución de conflictos, entre otros).

Por otro lado, la segunda variable, compromiso laboral, refiere al grado de identificación y vinculación de los trabajadores hacia la entidad donde pertenecen, para conseguir este fin, la entidad debe integrar los objetivos institucionales con las metas de sus empleados, de esta manera, se puede concebir un involucramiento en el trabajo registrando mejores niveles de desempeño y dedicación respecto a sus funciones.

Así pues, ambas variables se encuentran relacionadas, pues, el desarrollo de un clima laboral excepcional para los colaboradores de una institución permiten el surgimiento de un compromiso, fidelización y mejora de desempeño de los colaboradores, ello porque, a través de elementos tales como, un entorno de trabajo favorable, relaciones interpersonales saludables, reconocimiento por el buen desempeño, entre otros; se puede construir un sentido de pertenencia robusto de los sujetos hacia la institución.

Ahora bien, el estudio en curso se encuentra dividido en cinco capítulos, además de las referencias, por tanto, en lo siguiente se detalla la estructura que conlleva el desarrollo de estos capítulos sobre el proceso investigativo.

En el **Capítulo I**, Planteamiento del problema.

El primer capítulo “Planteamiento del problema”, consta de cinco subcapítulos, a través de éstos se revela el punto de partida que expresa la existencia del problema a través de una reflexión teórica, científica y estadística que ayudan a precisar el fenómeno de estudio. Para este fin, en primer lugar, se expone el apartado de la descripción de la realidad problemática, en este se pormenoriza la realidad desde el extenso punto de vista del tema a estudio, de esta forma se especifica la forma en que se manifiesta el problema. Por otro lado, se expone el apartado de la delimitación del problema, en este se acota determinados límites que coadyuvan a determinar el alcance del estudio. Así también, se expone el apartado de la formulación del problema, en este se enuncian las interrogantes que forma parte del problema general y de los problemas específicos de la investigación. Análogamente, se expone el apartado de la justificación, en este se sustentan las razones que favorecen el desarrollo de la investigación. Para finalizar, se expone el apartado de los objetivos, en este se redactan enunciados que definen el propósito de la investigación.

En el **Capítulo II**, Marco teórico.

El segundo capítulo “Marco teórico”, consta de tres subcapítulos, a través de éstos se da a conocer un conjunto de teorías que ensamblan el conocimiento existente que da respuesta al problema de estudio. Para este fin, en primer lugar, se expone el apartado de los antecedentes, en este se presenta la recopilación de investigaciones previas a la del presente, entre ellas se evalúan informes de tesis, artículos científicos, o disertaciones de fuentes confiables. Por otro lado, se expone el apartado de las bases teóricas, en este se presentan un conjunto de estructuras conceptuales y teóricas que forman la base del análisis de la investigación. Para finalizar, se expone el apartado del marco conceptual, en este se detalla los conceptos de los términos utilizados por cada una de las variables de estudio.

En el **Capítulo III**, Hipótesis.

El tercer capítulo “Hipótesis”, consta de tres subcapítulos, a través de éstos se establecen las hipótesis y se fundamenta la estructura que compone a las variables de estudio. Para este fin, en primer lugar, se expone el apartado de las hipótesis, en este se plantea las hipótesis que se encargan de dar solución al análisis del problema estudiado, teniendo en cuenta la teoría propuesta en la investigación. Por otro lado, se expone el apartado de las variables, en este se identifican las variables de estudio reconociendo la variable y la variable asociada que sostienen la investigación. Para finalizar, se expone el apartado de la operacionalización, en este se sustenta el constructo de las dimensiones e indicadores a través de una breve definición conceptual y operacional de las variables mencionadas.

En el **Capítulo IV**, Metodología.

El cuarto capítulo “Metodología”, consta de nueve subcapítulos, éstos son: método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, población, muestra, técnicas de recolección de datos, instrumentos de recolección de datos, validez de los instrumentos empleados, confiabilidad de los instrumentos empleados, técnicas de procesamiento de datos, análisis de datos y aspectos éticos de la investigación; a través de éstos se diseña sistemáticamente un estudio para asegurar resultados válidos y confiables acordes con el propósito y objetivos.

En el **Capítulo V**, Resultados

El quinto capítulo “Resultados”, consta de dos subcapítulos, a través de éstos se detalla el análisis descriptivo y el análisis inferencial de la investigación. Para este fin, en primer lugar, el análisis descriptivo tiene como objetivo presentar y resumir los datos de manera objetiva y concisa. Por otro lado, el análisis inferencial evalúa la significancia y la relación de las variables a través de la prueba de las hipótesis.

La investigación contiene un análisis detallado respecto a las variables de estudio, por tanto, sugieren soluciones frente a la problemática que aqueja a la municipalidad distrital de Mazamari.

Por último, entre las recomendaciones más importantes para la municipalidad distrital de Mazamari fueron la implementación de estrategias de comunicación interna, sesiones de adiestramiento, retroalimentación con respecto al clima organizacional y el compromiso de continuidad.

El autor



## **Capítulo I. Planteamiento del problema**

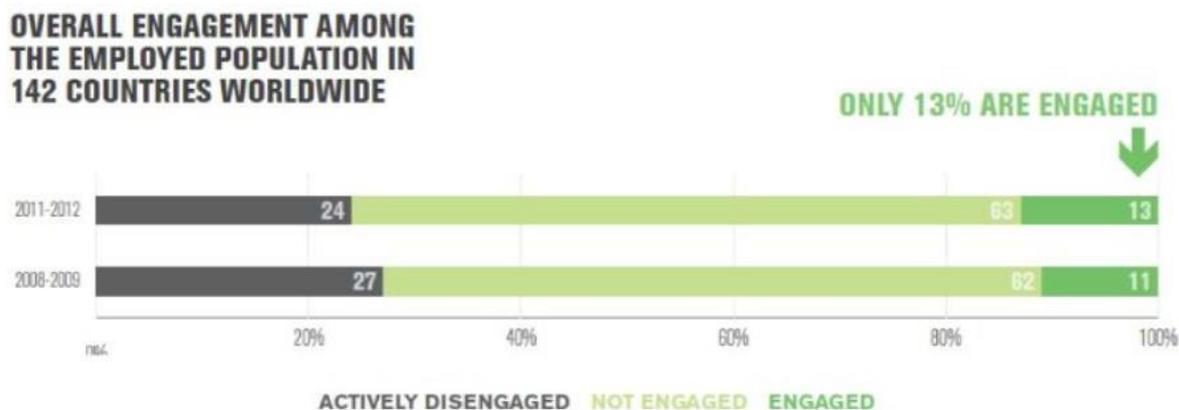
### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

El mundo laboral de hoy en día precisa de instituciones que mantengan trabajadores comprometidos con su labor y desempeño, pues, las ansias de alcanzar los objetivos pretendidos deben estar ligados de un talento humano que corresponda fidelidad hacia la institución. Este factor es tan importante en las empresas privadas como en las instituciones públicas, pues, aunque sus objetivos y metas difieran en ciertos aspectos, ambas requieren mantener una gestión de capital humano óptimo para establecer un entorno favorable donde los trabajadores desarrollen sus destrezas y habilidades. Por esta razón, a lo largo de estos últimos años, diversas entidades han ahondado en esfuerzos para estudiar los elementos y atributos influyentes en el compromiso laboral, de esta forma, pueden atraer y retener talento humano con la capacidad suficiente a miras del cumplimiento de sus objetivos. A pesar de ello, motivar a los trabajadores para conseguir un compromiso laboral conveniente ha sido una tarea difícil de cumplir porque las entidades reaccionan con evidente lentitud ante los cambios drásticos y exponenciales que connota la gestión del talento humano, ello provoca, un carente sentido de responsabilidad de los colaboradores inherente al desarrollo de un trabajo paupérrimo por su parte.

Así tal cual, la insuficiencia del compromiso organizacional se hace evidente en diversas empresas alrededor del mundo, tal detalle se manifiesta en los resultados estadísticos obtenidos en relación al compromiso laboral en el año 2015 (Figura 1)

### Figura 1

*Compromiso laboral en el año 2015*



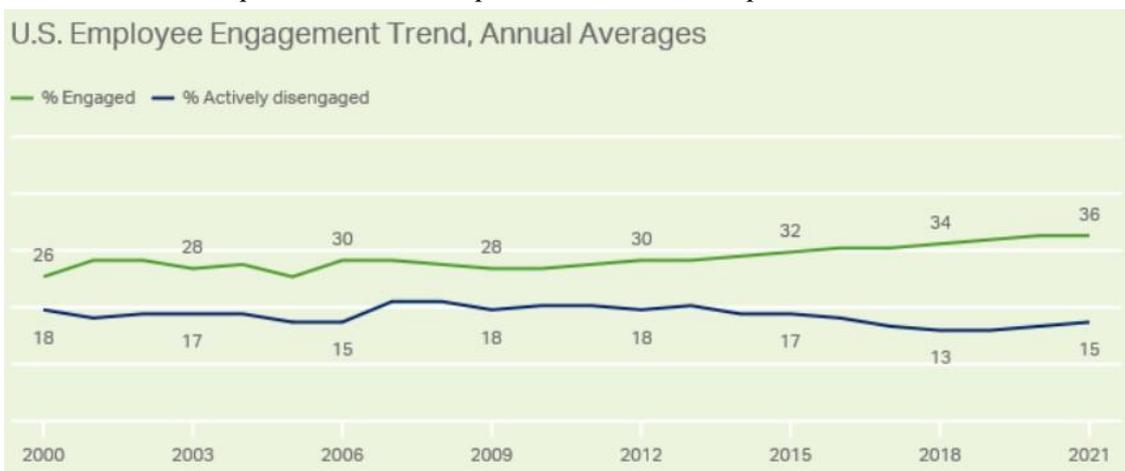
Nota: (Reyero, 2015b). Compromiso laboral: la nueva ventaja competitiva. Reyero.

Pues bien, en el año 2015, la empresa consultora Gallup hacía un estudio respecto a la gestión de talento humano en las entidades a nivel mundial, este análisis evidenció que los problemas de bajo compromiso laboral se acrecentaban a niveles preocupantes, donde empleados de diversas instituciones, independientemente del sector o de su estructura accionaria, señalaban su falta de compromiso para sus labores de trabajo, ya que, el 87% del grupo de estudio reflejaba displicencia respecto a sus responsabilidades en el área de trabajo. Esta situación propuso un reto para los líderes de las instituciones donde tuvieron que identificar elementos concretos del compromiso organizacional para implantar iniciativas de gestión acorde a las expectativas que generen implicancia sobre sus colaboradores, aun así, el problema no fue reduciendo considerables brechas, pues, muchos empleados aún no desarrollan un vínculo emocional y trascendente sobre sus instituciones.

La última afirmación se puede corroborar a través del análisis realizado por la misma empresa consultora Gallup, en el cual se realizaba un estudio de tendencia del compromiso laboral de los empleados en Estados Unidos (Figura 2).

**Figura 2**

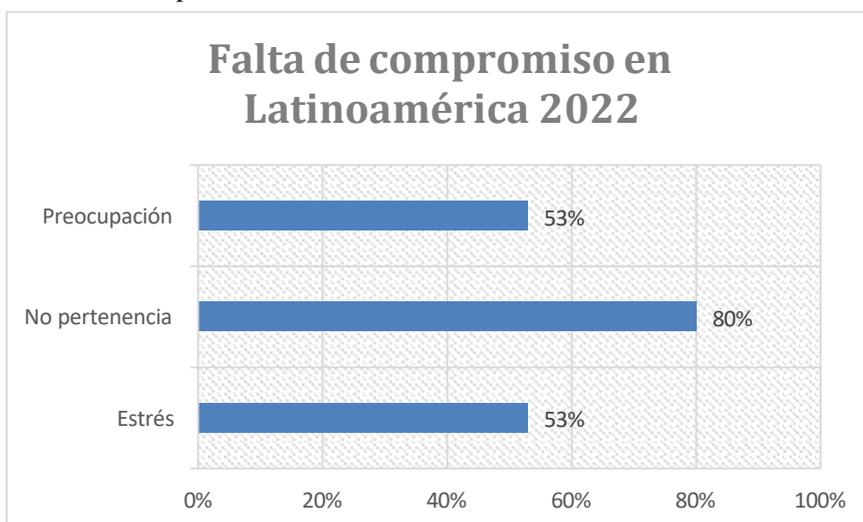
*Tendencia de compromiso de los empleados de EE. UU., promedios anuales*



Nota: (Harter, 2021). U.S. Employee Engagement Data Hold Steady in First Half of 2021. Gallup: USA.

En vista de ello, a través de los años, en Estados Unidos la brecha del porcentaje de empleados indiferentes hacia su institución laboral se ha ido reduciendo en pequeñas porciones, paralelamente, el porcentaje de empleados comprometidos alcanzó un porcentaje máximo del 36%. Según indica el estudio, los empleados indiferentes expresan percibir experiencias laborales miserables ocasionado por una mala administración por parte de sus empleadores; mientras que los empleados comprometidos señalan estar entusiasmados con sus actividades laborales y con su lugar de trabajo. Así, al observar la línea de tendencia se observa que existen una fuerte resistencia respecto al compromiso laboral, esto denota todavía la falta de implicancia de las instituciones para generar fidelización de sus colaboradores, pues, el porcentaje de empleados comprometidos aún sigue siendo ínfimo donde todavía existe un gran margen de mejora.

Ahora bien, encauzando el análisis sobre la región de Latinoamérica, en la investigación se encuentra información interesante de los motivos y causas que generan una falta de compromiso laboral (Figura 3)

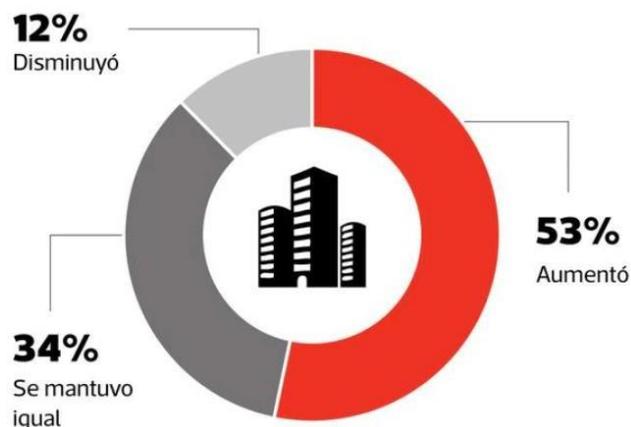
**Figura 3***Falta de compromiso en Latinoamérica en el año 2022*

Nota: (Juárez, 2022). El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. El Economista.

Al fin y al cabo, en el estudio realizado por Gallup y presentado a través del portal web del diario “El Economista”, se aprecia que, en Latinoamérica, una gran porción de la población trabajadora presenta una falta de compromiso hacia la entidad donde laboran, así, entre las razones que expresan los sujetos, se encuentra que más de la mitad (53%) manifiestan estar estresados, pues, sufren abrumadores niveles de agotamiento laboral y presión de trabajo. Aunado a ello, el 80% justifica su falta de compromiso con la poca conexión emocional que tienen hacia su entidad, ya que, según manifiestan, los líderes de las entidades no plantean un ambiente de trabajo favorable para el empleado, dónde se reconozcan sus logros y apremie el buen desempeño. Así también, el 53% de los sujetos expresan sentir una inevitable preocupación, debido a que, no encuentran estabilidad laboral en sus puestos de trabajo. De esta manera, cada uno de los puntos sostenidos acopian una necesidad urgente de las entidades para revertir esta preocupante situación.

Por otro lado, para hacer el estudio más preciso, en la presente investigación se indago información respecto a los niveles de conflictos laborales expuestos en el ambiente laboral de los empleados en el Perú en el año 2022 (Figura 4).

**Figura 4**  
*Niveles de conflictividad de las instituciones del Perú en el año 2022*



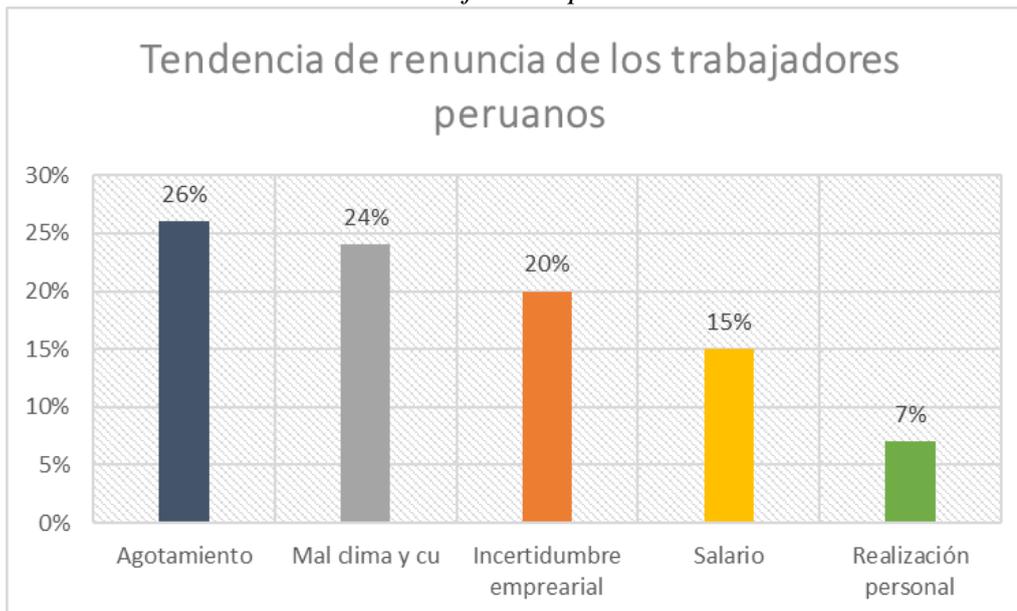
Nota: (O'Hara, 2022). Más de la mitad de empresas prevén que conflictos laborales aumentarán en 2023. Diario Gestión: Lima.

De este modo, los datos encontrados por el estudio de abogados Vinatea & Toyama, precisaban que la gran mayoría de trabajadores en el Perú (87%) perciben un ambiente de trabajo conflictivo, así, en la data recopilada, se menoscaba que, el 34% de los trabajadores manifiestan percibir que el conflicto en su ambiente de trabajo se mantuvo igual que en años anteriores, mientras que, el 53% expresó percibir que el conflicto aumentó. Según indica el análisis del estudio, la conflictividad en el ambiente de trabajo se materializa producto de tres factores fundamentales: mala comunicación interna, presión de los líderes y falta de aumento de beneficios; y la solución que pretende solventar estos síntomas implica mejorar el clima laboral para optimizar la comunicación y redistribuir el sistema de incentivos.

Por otro lado, un estudio parecido al anterior ayudó a pormenorizar información respecto a la tendencia de renuncia de los trabajadores peruanos en el año 2021 (Figura 5).

**Figura 5**

*Tendencia de renuncia de los trabajadores peruanos en el año 2021*



Nota: (El Comercio, 2021). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. El Comercio: Lima.

Tal cual, según indica el estudio realizado por la empresa consultora Dench, el 73% de los colaboradores peruanos expresan el fuerte deseo de renunciar a sus trabajos o bien cambiar de trabajo, en este marco, el 26% de estos trabajadores justifican esta premisa por el agotamiento y estrés que ejerce sus labores en su ambiente de trabajo; del mismo modo, el 24% de estos sujetos expresan que optarían por renunciar debido al mal clima laboral que percibe en su entorno; aunado a ello, el 20% de los sujetos manifiestan que renunciarían a su trabajo debido a la incertidumbre empresarial que existe en el país ocasionado por la pandemia y la situación política; análogamente, el 15% de los colaboradores manifiestan que podrían renunciar si encuentran un trabajo que les otorgue mejores beneficios económicos; y finalmente, el 7% de los colaboradores expresan que renunciarían por un tema de realización personal, pues, buscarían un trabajo que les

permita tener un crecimiento profesional y así asumir nuevos retos. Así pues, se comprueba nuevamente que, un buen salario es determinante para retener talento, no obstante, no es el único mecanismo que permite la fidelización sobre las instituciones, ya que, los últimos años han sido determinantes en la forma de entender y comprender la gestión del talento humano, pues ahora, fidelizar a los empleados significa ofrecerles algo que realmente necesiten y valoren, lo que no necesariamente tiene que ver con alguna recompensa material, sino más bien, el reconocimiento y realización del profesional.

Ante la información presentada se puede recopilar los síntomas del problema que afecta a los trabajadores en el Perú, haciendo énfasis en los colaboradores de entidades públicas como la municipalidad distrital de Mazamari.

### **Síntomas**

En tanto, toda la información expuesta hasta el momento permite atribuir los síntomas del problema de estudio en los siguientes puntos. En primer lugar, tal cual se ha ido analizando, la variable compromiso laboral ha ido presentando niveles inferiores a los que las instituciones deberían aspirar, ya que, colaboradores alrededor del mundo y en el Perú demuestran displicencia en el cumplimiento de sus responsabilidades, exhibiendo un desempeño poco favorable para las instituciones. Aunado a ello, se puede encontrar también que, los trabajadores no se sienten identificados con las instituciones que representan, pues, no tienen un sentido de pertenencia hacia sus instituciones por la falta de reconocimiento de su desempeño, además de otros puntos desfavorables, que provocan en el trabajador apatía respecto a su puesto. Esta situación amerita un profundo estudio, más que nada, si se precisa el análisis sobre una entidad del estado, pues, como en el caso de la municipalidad distrital de Mazamari, se requiere de trabajadores comprometidos con la institución, donde su desempeño contribuya al cumplimiento de

los objetivos de la entidad y, a su vez, mantengan lealtad y fidelidad sobre la institución que representan.

### **Causas**

Las causas probables del problema exhibido se atribuyen a una serie de puntos concreto, el primero de estos puntos se puede destacar por una inadecuada gestión del talento humano que no suplan las necesidades de los trabajadores, pues, de esta manera, los colaboradores sienten experiencias laborales inapropiadas como una mala comunicación entre departamentos de la entidad, lo cual genera en muchos casos conflictos entre colaboradores; del mismo modo, otro punto que delata a los síntomas se resalta en el estrés que manifiestan los colaboradores, pues, como se ha visto muchos expresan sentirse abrumados por el agotamiento y la presión del trabajo; de igual forma, la falta de incentivos laborales repercute en la motivación que siente el trabajador ya que mencionan que no se sienten agradecidos por sus labores realizados y el trabajo se vuelve monótono; así también, una causa distinta a la anterior se resalta en un ambiente de trabajo desfavorable, pues, éstos no perciben sentirse cómodos debido a un entorno físico inapropiado y a una mala relación entre colaboradores (conflictos); para finalizar, la última causa que sostiene los motivos por el cual se presentan los síntomas hace referencia a la inestabilidad laboral, ya que, muchos trabajadores expresan tener preocupaciones respecto a sus puestos de trabajo.

### **Consecuencias**

En este marco, existen consecuencias obvias dentro de los problemas evidenciados, pues, al no tratarlos se reflejaría una gran apatía por parte de los colaboradores al cumplimiento de sus responsabilidades, con lo cual, el desempeño de la institución se vería perjudicada, debido a que, existen colaboradores que dependen del cumplimiento de las labores de estos empleados. Otra consecuencia, se hace evidente en

la fuga de talento, ya que, al no contar con empleados leales a la institución se tendría en auge las renunciaciones y cambios de trabajo, con lo cual escasos serían los recursos humanos que dispondría la entidad objeto de estudio.

### **Control de Pronóstico**

Ante esta realidad problemática aparece como recurso de ayuda el clima organizacional. El clima organizacional es la percepción que tienen los colaboradores de las instituciones sobre su ambiente de trabajo, esta percepción puede estar influenciada por el comportamiento de los sujetos inmersos en el ambiente (relaciones interpersonales, motivación, comunicación, entre otros) o bien puede estar influenciada por la estructura organizacional de la institución (funcionamiento, condiciones del puesto de trabajo, estímulos, entre otros) o también por la dirección organizacional (liderazgo, participación, solución de conflictos, entre otros). Así a través del clima organizacional, se puede tomar una métrica para mensurar el sentir de los trabajadores a través de un mapa cognitivo que permita entender el comportamiento de los individuos, de esta manera, las instituciones pueden adaptar la conducta del trabajador en función de sus exigencias.

En efecto, es trascendental que las instituciones adopten un clima organizacional positivo, pues, ante un ambiente laboral de orden severo y de abrumada presión solo se incitaría al cumplimiento de los objetivos a corto plazo, donde, los colaboradores no tendrían un sentido de lealtad y pertenencia sobre la institución que representan, ya que, este ambiente no permite una sostenibilidad interna de sus trabajadores, ni compromiso, dedicación o lealtad de los mismos. En cambio, en un clima organizacional positivo se “logra mejores procesos de comunicación, resolución de problemas, aprendizaje, motivación y eficiencia en los trabajadores lo que trae consigo resultados de éxito para las entidades” (Murrieta et al., 2019, p. 98).

Es por eso, que la problemática de esta investigación tiene como línea de estudio el método científico no experimental con una estructura descriptiva correlacional aplicada en las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Entonces, ante lo expuesto el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021, por lo cual se usó la herramienta estadística Tau b de Kendall para medir la asociación ordinal de las dos variables, así también se representó los datos obtenidos usando la campana de Gauss y el Diagrama de dispersión, este análisis permitirá explicar respecto a la relación que existe entre estas variables, para así sugerir posibles soluciones con respecto al compromiso organizacional y así fomentar el buen desempeño y lealtad de los trabajadores de la municipalidad objeto de estudio.

También, es importante destacar que esta investigación, en base al análisis realizado, propone recomendaciones ante los problemas evidenciados respecto al compromiso organizacional y de esta manera, fomentar el buen desempeño y lealtad de los trabajadores de la municipalidad, cabe resaltar que la problemática como objeto de estudio solo se resolverá si los líderes de la entidad están dispuestos a poner en practica estas recomendaciones. Por tanto, a continuación, se procede con la delimitación del problema de investigación.

## **1.2. Delimitación del problema**

### ***1.2.1. Delimitación espacial***

Así pues, el área geográfica que se pretendió en análisis para esta investigación refiere a la municipalidad distrital de Mazamari, en la provincia de Satipo.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

De esta manera, la delimitación temporal que adoptó el estudio para su análisis refiere al periodo 2021.

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática**

Entonces, el tema que se abordó en la presente investigación tiene implicancia sobre la variable “Clima organizacional” y su variable relacionada “Compromiso laboral”.

**V<sub>1</sub> Clima organizacional.** Seminario & Mallcco (2022) expresan que “El clima organizacional son los atributos o las características del ambiente organizacional que es percibido por los colaboradores; es un aspecto primordial en todas las entidades para mejorar el ambiente laboral y conseguir un crecimiento exponencial” (p. 11). En tanto la presente variable abarca las siguientes dimensiones e indicadores.

**D<sub>1</sub>: Comportamiento organizacional**

**I<sub>1</sub>: Motivación**

**I<sub>2</sub>: Comunicación**

**I<sub>3</sub>: Relaciones interpersonales**

**I<sub>4</sub>: Autonomía**

**D<sub>2</sub>: Estructura organizacional**

**I<sub>1</sub>: Funcionamiento**

**I<sub>2</sub>: Condiciones de trabajo**

**I<sub>3</sub>: Diseño de puestos de trabajo**

**I<sub>4</sub>: Estímulo al desarrollo organizacional**

**D<sub>3</sub>: Dirección organizacional**

**I<sub>1</sub>: Liderazgo**

**I<sub>2</sub>: Participación**

**I3:** Solución de conflictos

**I4:** Trabajo en equipo

**I5:** Variedad de competencias

**V2 Compromiso laboral.** Estrada & Mamani (2020) sostienen que: “El compromiso organizacional es la fuerza relativa que conlleva a la identificación individual e implicación con una institución, la cual se caracteriza por el intenso deseo de mantenerse como integrante de una institución en particular” (p. 133). En tanto la presente variable abarca las siguientes dimensiones e indicadores.

**D4:** Compromiso afectivo

**I1:** Realización personal

**I2:** Sentido de pertenencia

**I3:** Significación

**I4:** Cumplimiento

**D5:** Compromiso de continuidad

**I1:** Inversión

**I2:** Necesidades

**I3:** Falta de alternativas

**I4:** Competencias

**D6:** Compromiso normativo

**I1:** Lealtad

**I2:** Obligación

**I3:** Agradecimiento

### 1.3. Formulación del problema

#### 1.3.1. *Problema general.*

El problema general reúne la esencia del problema ya que muestra su naturaleza, particularidad y se plantea en relación a las variables en estudio; en base a ello se va a desarrollar el título de la investigación, el objetivo general y la hipótesis central, dentro del cual el problema general debe ser inteligible, sucinto y funcional. A la luz de lo anterior, el problema general propuesto para esta investigación es el siguiente.

**PG.** ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021?

#### 1.3.2. *Problemas específicos.*

Los problemas específicos se estipulan del problema general a partir de un proceso estructurado que guía la formulación de objetivos, hipótesis, variables e indicadores. A continuación, se establecen los problemas específicos.

1. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021?
2. ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021?
3. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el compromiso normativo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

En definitiva, el presente trabajo de investigación se justificó socialmente, pues, en éste se escudriñó el comportamiento de los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari en función de su compromiso hacia la entidad, de esta manera, los líderes de la mencionada pueden entender el comportamiento de sus trabajadores y disponer de herramientas que ayuden a generar fidelidad, pertenencia y un desempeño óptimo en la función que ejerce cada uno. Así, la población del distrito de Mazamari se puede beneficiar, pues, los servicios públicos pueden garantizarse a través del cumplimiento de los objetivos sociales con miras al desarrollo económico, social, urbano y rural del distrito en mención.

### **1.4.2. Teórica**

Tal cual, el presente trabajo de investigación se justificó teóricamente, pues, en éste se compendió una gama extensa de información afines a las variables de estudio vinculados a la población que fue objeto de investigación, La variable clima organizacional se respaldó bajo las bases teóricas que se expuso en el artículo del autor Moloche (2020) “Clima organizacional: Construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad laboral” el cual menciona que el clima organizacional se define como el conjunto de percepciones y emociones que los trabajadores experimentan en su entorno laboral y La variable compromiso laboral se respaldó bajo las bases teóricas que se expuso en el artículo científico de Estrada & Mamani (2020) “Compromiso organizacional y desempeño”. Modelo de Compromiso de Meyer y Allen: Este modelo distingue tres componentes del compromiso laboral: afectivo, de continuidad y normativo. El compromiso afectivo se relaciona con el deseo emocional del empleado de permanecer en la organización, el de continuidad

con la necesidad basada en los costos que implica irse, y el normativo con la obligación de permanecer. Este marco teórico da a entender las razones detrás del compromiso de los trabajadores.

las conclusiones que se alcanzaron de estos autores permitieron generalizar los resultados sobre la población seleccionada, e incluso, se puede generalizar sobre poblaciones con similares características a las del presente estudio. Aunado a ello, también se deslinda la justificación teórica en el extenso análisis que se realizó sobre el fenómeno de estudio, ello permitió ahondar y precisar con mayor amplitud en el tema de investigación.

#### **1.4.3. Metodológica.**

Finalizando el tramo de justificación, el estudio precisó la justificación metodológica debido a los instrumentos empleados en mi estudio el cual se basa en su relevancia y adecuación para investigar el fenómeno de interés, en este caso, la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral en la municipalidad distrital de Mazamari - Satipo. Como menciona (Espinoza et al., 2023), la justificación metodológica "se vincula con la aplicación de la metodología (tipo de investigación), la construcción de instrumentos de recolección de datos como el cuestionario, que será un aporte para tesis con similitud de la problemática y posteriormente se pueda replicar". Esta afirmación subraya la importancia de construir y validar instrumentos que no solo sirvan para el propósito específico de la investigación actual, sino que también contribuyan al cuerpo de conocimiento y prácticas en el área, permitiendo su uso en estudios futuros con problemáticas similares.

Así pues, la justificación metodológica se basa en el diseño y constructo de los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) para medir las variables de

interés, su validación rigurosa y su potencial para ser utilizados en futuras investigaciones. Este enfoque asegura que los resultados obtenidos sean no solo relevantes y válidos para mi estudio actual, sino también valiosos para la comunidad académica y profesional que aborde temas similares en el futuro

## **1.5. Objetivos**

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

Conviene destacar que el objetivo general resalta la esencia del planteamiento del problema, para responder de manera consistente y específica a la pregunta de investigación. Resumiendo, el objetivo general sintetiza el resultado final que se persigue. Por lo tanto, el objetivo para el desarrollo de esta investigación es la siguiente.

**OG.** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

Por consecuente se determinará la relación de la variable clima organización y el compromiso laboral con ayuda del instrumento estadístico Tau b de kendall.

### **1.5.2. *Objetivos específicos.***

De igual modo los objetivos específicos, representan las metas más peculiares o concretas para lograr el objetivo general. Estos suelen ser sencillos, específicos ya sea de corto o mediano plazo. En el presente estudio, los objetivos específicos son los siguientes.

1. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.
2. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.
3. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el compromiso normativo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

## Capítulo II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Nacionales.

En relación a la presentación de los antecedentes nacionales el presente estudio parte con la investigación de Uchuypoma (2017), la cual llevó el título siguiente “Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos-Lima.2016” (tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública en la Universidad César Vallejo, Lima - Perú). El mencionado trabajo de investigación fue cuantitativo y empleó un diseño de investigación no experimental, de corte transeccional, descriptivo y correlacional. Como técnica de recolección de datos empleó la encuesta a través del instrumento del cuestionario. Además, el autor determinó una población de 655 trabajadores de la Municipalidad de los Olivos, de los cuales 242 fueron seleccionados para la muestra. En este sentido el presente estudio planteó como problema de investigación “¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos-Lima 2016?” mientras como objetivo planteó “Determinar si el clima organizacional se relaciona con el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de los Olivos-Lima 2016”. El autor formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

Que, existe una relación positiva significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos, siendo esta correlación de nivel moderada ( $r = ,426^{**}$ ).

Existe una relación significativa entre la realización personal y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos, siendo esta correlación positiva de nivel baja ( $r = ,313^{**}$ ).

Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos, siendo esta correlación positiva de nivel moderada ( $r = ,477^{**}$ ).

Existe una relación significativa entre la supervisión y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos, siendo esta correlación positiva de nivel baja ( $r = ,335^{**}$ ).

Existe una relación significativa entre la comunicación y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos, siendo esta correlación positiva de nivel baja ( $r = ,372^{**}$ ).

Existe una relación significativa entre la condición laboral y el compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos, siendo esta correlación positiva de nivel moderada ( $r = ,460^{**}$ ).

Este primer antecedente de investigación fue importante para el presente trabajo de investigación, pues, confiere un análisis detallado de la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral en una municipalidad, de esta forma, el estudio en mención propone una perspectiva de cómo se establece la relación de las variables de estudio en una entidad pública. Tal cual, según describe el autor, el clima organizacional se correlaciona positivamente con el compromiso laboral, esto quiere decir que, el ambiente de trabajo que denote la entidad supone una influencia en la conducta y comportamiento de los trabajadores, pues, si se satisface las necesidades psicológicas, sociales y materiales de los empleados; entonces, éstos retribuyen fidelidad hacia la entidad estableciendo un desempeño notable en sus funciones.

Análogamente, continuando con la presentación de los antecedentes nacionales el presente estudio exhibe la investigación de Zuñiga (2018), la cual llevó

el título siguiente “Análisis de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2015” (tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias contables y financieras con mención en gerencia pública y gobernabilidad en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa - Perú). El mencionado trabajo de investigación fue cuantitativo y empleó un diseño de investigación no experimental, de corte transeccional, descriptivo y correlacional. Como técnicas de recolección de datos empleó la encuesta, la entrevista y la observación a través de los instrumentos del cuestionario y ficha de observación. Además, la autora determinó una población de 259 trabajadores del Área de la Administración Central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, de los cuales 155 fueron seleccionados para la muestra. En este sentido el presente estudio planteó como problema de investigación “¿Cómo influye el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Área de la Administración Central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2015?” mientras como objetivo planteó “Determinar la Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Área de la Administración Central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2015”. La autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

El clima organizacional evaluado a través del indicador Estructura Organizacional, es percibido en un nivel medio. Se determinó que la mayoría de los trabajadores perciben la estructura organizacional como moderadamente eficiente. El clima organizacional evaluado a través del indicador Patrones de recompensa y políticas retributivas es percibido en un nivel medio. Se determinó que la mayoría de los trabajadores perciben que un buen desempeño

laboral es medianamente reconocido y que las políticas institucionales de estímulo y reconocimiento de méritos son incipientes.

El clima organizacional evaluado a través del indicador naturaleza del trabajo es percibido en un nivel alto. El 51 % de los trabajadores se encuentran altamente satisfechos y el 24 % medianamente satisfechos, con la ubicación, seguridad, recurso y mobiliario con que cuentan para desarrollar su trabajo. El clima organizacional evaluado a través del indicador requisitos del puesto del trabajador es percibido en un nivel alto. Se determinó que casi la totalidad de los trabajadores se encuentran satisfechos con el diseño de los puestos de trabajo y con los concursos desarrollados en la Institución.

El clima organizacional evaluado a través del indicador reconocimiento, trato y apoyo que percibe el trabajador de parte de la dirección, es de un nivel bajo. Se determinó que casi la totalidad de los trabajadores perciben que no son valorados, no son tratados con igualdad y sienten demasiadas críticas en el cumplimiento del trabajo que desarrollan. El clima organizacional evaluado a través del indicador estilos de mando es de un nivel bajo. Se determinó que la totalidad de los trabajadores perciben que los jefes de Oficina Universitaria no tienen el perfil adecuado para asumir las funciones inherentes a su cargo, no ejercen su jefatura con la participación y el consenso de los trabajadores, cumplen estrictamente las reglas y normas, y no motivan las buenas relaciones en su equipo.

El clima organizacional evaluado a través del indicador toma de decisiones es percibido en un nivel alto. Se determinó que la mayoría de los trabajadores percibe un clima favorable, porque se les permite participar en la mayoría de las decisiones relacionadas con su puesto de trabajo y que tienen oportunidad

de opinar y dar sugerencias. El clima organizacional evaluado a través del indicador fijación de metas y objetivos es percibido en un nivel alto. Se determinó que casi la totalidad de los trabajadores perciben un clima altamente favorable, en el que sus jefes inmediatos comunican las tareas a través de la fijación de metas y objetivos a alcanzar, y dan libertad para la ejecución de las mismas.

El clima organizacional evaluado a través del indicador procesos de comunicación es percibido en un nivel medio con tendencia al nivel alto. El 50 % de los trabajadores se encuentran altamente satisfechos y el 40 % medianamente satisfechos. Se determinó que la mayoría de los trabajadores muestran estar de acuerdo con que existe flujos de comunicación claros y oportunos. El clima organizacional evaluado a través del indicador liderazgo es percibido en un nivel medio con tendencia al nivel alto. El 46 % de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos y el 42 % altamente satisfechos. Se determinó que la mayoría de los trabajadores perciben un clima favorable, en el que sus jefes buscan el desarrollo de sus capacidades, reforzando el compromiso con los objetivos de la organización y la responsabilidad compartida y procurando generar un ambiente laboral agradable.

El clima organizacional evaluado a través del indicador relaciones interpersonales es percibido en un nivel medio. El 54 % de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos y el 34 % altamente satisfechos. Se determinó que la mayoría de los trabajadores perciben un clima moderadamente favorable, estando de acuerdo que existen buenas relaciones

interpersonales con su jefe inmediato y sus compañeros, que están altamente integrados y satisfechos en su trabajo.

Este segundo antecedente de investigación fue importante para el presente trabajo de investigación, pues, confiere un análisis detallado de la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración de una universidad, de esta forma, el estudio en mención establece cómo los factores inmiscuidos dentro del clima organizacional demandan sobre el comportamiento y conducta de los trabajadores. Tal cual, según describe la autora, el clima organizacional se atribuye de ciertos elementos tales como: la estructura organizacional, patrones de recompensa, políticas retributivas, estilos de dirección, fijación de metas, entre otros; los cuales influyen en el compromiso, competencia y cumplimiento de objetivos de la institución para los empleados, de esta manera, la institución puede entablar un clima óptimo para los empleados para mejorar su desempeño, no obstante, en la institución objeto de estudio se señala que el clima organizacional no es totalmente satisfactorio para los empleados.

Encimia, prosiguiendo con la presentación de los antecedentes nacionales el presente estudio exhibe la investigación de Canchari (2020), la cual llevó el título siguiente “Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-2020” (tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud en la Universidad César Vallejo, Lima - Perú). El mencionado trabajo de investigación fue cuantitativo y empleó un diseño no experimental, de corte transeccional, descriptivo y correlacional. Como técnica de recolección de datos empleó la encuesta a través del instrumento del cuestionario. Además, el autor determinó una población de 60 empleados que integran el departamento de emergencia del Hospital de Andahuaylas

en el año 2020, de los cuales se seleccionaron a todos para la muestra. En este sentido el presente estudio planteó como problema de investigación “¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el compromiso laboral en los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital de Andahuaylas?” mientras como objetivo planteó “Establecer la relación entre clima organizacional y compromiso laboral en los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital de Andahuaylas, 2020”. El autor formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

Se determinó que en la demostración efectuada el valor  $p=0,01$  es menos que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal que labora en el departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Como consecuencia hay una correspondencia directa y moderada ( $r= 0.429^*$ ), por lo que podemos decir que cuando se consolide el clima organizacional mejorará el compromiso de los trabajadores de forma directa pero moderada.

Se identificó que en la demostración efectuada el valor  $p=0,038$  es menos que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Como consecuencia hay una relación directa y baja ( $r= ,269^*$ ), por lo que a medida que mejoren el clima organizacional mejorará también el compromiso afectivo.

Se determinó que en la demostración realizada el valor  $p=0,020$  es menos que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, por esta razón decimos que existe una relación significativa entre el clima

organizacional y el compromiso de continuidad de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Como consecuencia hay una relación directa y baja ( $r= ,300^*$ ), por lo que a medida que mejoren el clima organizacional se mejorará el compromiso de continuidad a una baja intensidad.

Se identificó que en la demostración realizada el valor  $p=0,003$  es menos que  $\alpha=0.05$ , se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir que existe una correspondencia significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. Por lo cual hay una relación directa y baja ( $r= ,382^*$ ), por lo que a medida que mejoren el clima organizacional se mejorará también el compromiso normativo a una baja intensidad.

Este tercer antecedente de investigación fue importante para el presente trabajo de investigación, pues, confiere un análisis detallado de la relación existente entre el clima organizacional y el compromiso laboral en un hospital, de esta forma, el estudio en mención concede un diagnóstico de la consolidación de un ambiente laboral adecuado para mejorar el compromiso de los trabajadores en la institución objeto de estudio. Tal cual, según describe el autor, establecer un clima organizacional que denote condiciones laborales adecuadas promueve la satisfacción de los trabajadores e incrementa el bienestar de los mismos, de esta manera, los colaboradores entablan una dependencia con la entidad, ya sea desde la perspectiva afectiva, normativa o de continuidad.

Más aún, insistiendo con la presentación de los antecedentes nacionales el presente estudio exhibe la investigación de Carrión (2018), la cual llevó el título siguiente “Clima laboral y el compromiso organizacional en servidores municipales

de la provincia de Tocache” (tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María – Perú). El mencionado trabajo de investigación fue cuantitativo y empleó un diseño no experimental, de corte transeccional, descriptivo y correlacional. Como técnica de recolección de datos empleó la encuesta a través del instrumento del cuestionario. Además, la autora determinó una población de 325 servidores municipales distribuido entre cinco distritos de la provincia de Tocache, de los cuales se seleccionaron a 176 para la muestra. En este sentido el presente estudio planteó como problema de investigación “¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en servidores municipales de la provincia de Tocache?” mientras como objetivo planteó “Determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en servidores municipales de la provincia de Tocache”. La autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

Se determinó estadísticamente correlación significativa entre el clima laboral y compromiso organizacional (P-valor < 0.05). La correlación entre las variables fue directa, con un grado de calificación de bueno ( $r_s = 0.783$ ), indicando que el nivel alto de compromiso organizacional está relacionado a los niveles altos del clima laboral; así también los niveles bajos de una se relaciona a los niveles bajos de la otra.

La correlación determinada entre la dimensión factores objetivos del clima laboral y el compromiso organizacional resultó significativa (P-valor < 0.05). La correlación fue directa, con grado de calificación de bueno ( $r_s = 0.708$ ). Este resultado indica que la valoración alta en las condiciones físicas, salario, funciones y responsabilidad de los trabajadores se relaciona con su nivel alto de compromiso; y así también se da con valoraciones bajas.

El resultado de correlación determinada entre la dimensión factores subjetivos del clima laboral y el compromiso organizacional fue significativo (P-valor < 0.05). La correlación fue directa, con grado de calificación de bueno ( $rs = 0.751$ ). Este resultado indica que la valoración alta en la autonomía, relaciones interpersonales, liderazgo, y comunicación de los trabajadores se relaciona con su nivel alto de compromiso; y de la misma manera se da con valoraciones bajas.

En la comparación de los grados de correlación determinados de los factores objetivos (Condiciones físicas, salario, funciones y responsabilidades) y subjetivos (autonomía, relaciones interpersonales, liderazgo y comunicación) con el compromiso organizacional; se observa que existe mejor fuerza de relación en los factores subjetivos ( $rs = 0.751$ ; P-valor < 0.05).

Este cuarto antecedente de investigación fue importante para el presente trabajo de investigación, pues, confiere un análisis detallado de la relación del compromiso organizacional y el clima laboral, de esta forma, el estudio en mención establece la relación de las variables analizando los factores objetivos y subjetivos del clima organizacional y como estos generan un vínculo con el comportamiento de los trabajadores. Tal cual, según describe la autora, existen elementos del clima organizacional que facilitan la valoración del individuo respecto a la organización, estos elementos son clasificados a través de los factores objetivos (Condiciones físicas, salario, funciones y responsabilidades) y los factores subjetivos (autonomía, relaciones interpersonales, liderazgo y comunicación), éstos a su vez determinan el compromiso del colaborador para con la entidad.

Para finalizar con la presentación de los antecedentes nacionales el presente estudio exhibe la investigación de Castro, (2021), la cual llevó el título siguiente

“Clima organizacional y desempeño laboral post covid-19 en los colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ucayali, año 2021” (tesis para optar el grado académico de doctor en administración en la Universidad Alas Peruanas, Ucayali – Perú). El mencionado trabajo de investigación fue cuantitativo y empleó un diseño no experimental, de corte transeccional, descriptivo y relacional. Como técnica de recolección de datos empleó la encuesta a través del instrumento del cuestionario. Además, el autor determinó una población de 90 colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ucayali, de los cuales se seleccionaron a todos para la muestra. En este sentido el presente estudio planteó como problema de investigación “¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ucayali, 2021?” mientras como objetivo planteó “Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ucayali, 2021”. El autor formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

El mayor porcentaje de colaboradores indica que casi siempre se percibe un clima laboral adecuado con un 66.3 % así como el mayor porcentaje de directivos indica que casi siempre es adecuado el desempeño laboral con un 60 %. Se concluye que existe influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ucayali, 2021

El mayor porcentaje de colaboradores indica que casi siempre es adecuada la estructura del clima laboral con un 33.8 %. Existe influencia de la estructura del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ucayali, 2021

El mayor porcentaje de colaboradores indica que casi siempre es adecuada la recompensa del clima laboral con un 37.5 %. Existe influencia de la recompensa del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ucayali, 2021

El mayor porcentaje de colaboradores indica que casi siempre es adecuada las relaciones del clima laboral con un 56.3 %. Existe influencia de las relaciones del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ucayali, 2021

El mayor porcentaje de colaboradores indica que casi siempre es adecuado la resolución de los conflictos del clima laboral con un 43.8 %, Existe influencia de los conflictos del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ucayali, 2021

Este quinto antecedente de investigación fue importante para el presente trabajo de investigación, pues, confiere un análisis detallado de la relación del clima organizacional y el desempeño laboral, no obstante, el estudio en mención no solo analiza las variables en función a la entidad objeto de estudio, sino que también, hace énfasis el contexto encauzado por el covid-19 sobre los trabajadores. Tal cual, según describe el autor, el clima organizacional mantiene un vínculo positivo con el desempeño de los trabajadores, esto quiere decir que, ante un entorno de trabajo donde se presta atención a factores importantes como el reconocimiento, las relaciones interpersonales, la comunicación y el entorno físicos; se tendría un desempeño favorable por parte de los trabajadores de la institución, no obstante, en la entidad objeto de estudio se ha visto un parcial reconocimiento del clima laboral, pues, a

percepción de los empleados los elementos de esta variable puede mejorar, por ello, es importante manejar un adecuado estilo de liderazgo que no sature los niveles de estrés ocasionados por la pandemia.

### **2.1.2. Internacionales.**

En relación a la presentación de los antecedentes internacionales el presente estudio parte con la investigación de Botia & Moreno (2018), la cual llevó el título siguiente “Medición del Clima Organizacional en los Funcionarios de Planta Global del Ente Central de la Alcaldía de Floridablanca” (tesis para optar el grado académico de maestro en administración de empresas en la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Bucaramanga - Colombia). El mencionado trabajo de investigación fue cuantitativo y empleó un diseño de investigación descriptivo. Como técnica de recolección de datos emplearon la encuesta a través del instrumento del cuestionario. Además, los autores determinaron una población de 153 trabajadores tomada de la secretaria de Alcaldía de Floridablanca, de los cuales 110 fueron seleccionados para la muestra. En este sentido el presente estudio planteó como problema de investigación “¿De qué forma afecta el clima organizacional la productividad y compromiso de los funcionarios con la institución y el público en general?” mientras como objetivo planteó “Determinar los efectos del clima organizacional en la productividad de los funcionarios de planta global del ente central de la alcaldía de Floridablanca en el departamento de Santander”. Los autores formulan, entre otras, las siguientes conclusiones:

En base al diagnóstico realizado y sustentados en la información recolectada en la encuesta aplicada se identificó que el Pareto de falencias se encuentra en las dimensiones de Comunicación, Carrera profesional, Colaboración del personal, Condiciones de trabajo y Liderazgo

Las variables que afectan de manera directa el clima organizacional en la alcaldía de Floridablanca según el Pareto de dimensiones son: compromiso normativo, cohesión, involucramiento con el puesto, motivación laboral, apoyo organizacional percibido, sobrecarga de trabajo, recursos y materiales inadecuados, intensidad de permanencia comunicación deteriorada, bienestar emocional, justicia organizacional interpersonal, Violencia verbal, falta de supervisión y control.

En la dimensión de comunicación se evidenció que hace falta socializar masivamente los procesos de contratación y selección para disminuir la percepción de inequidad y a su vez no existen procedimientos para la formulación de peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones. Los funcionarios no tienen claro cómo debe realizarse una petición sin que se tenga la percepción de que los líderes tomen represalias.

En referencia a la dimensión de procedimientos y trámites para seguir la carrera profesional se estableció que no se informa en igualdad de condiciones y tiempos los procedimientos para el plan carrera. Los procesos generan dudas y se perciben elementos de favoritismo hacia los candidatos.

Respecto a la colaboración del personal y al trabajo en equipo se evidencia que existen pocos espacios institucionales en donde los funcionarios de planta interactúen en equipo con la nómina contratista al igual que se requiere de un mayor involucramiento del personal contratado en el diseño y formulación de planes de desarrollo y seguimiento de los mismos. Estas funciones sopesan sobre la nómina directa de la alcaldía de Floridablanca.

En lo concerniente a las condiciones de trabajo, se logró identificar que existe una baja percepción del riesgo en lo referente a los peligros y eventos que

pueden ocurrir en las labores diarias, las fechas especiales y días de reconocimiento en la mayoría de los casos pasan desapercibidos y no se resaltan o celebran, por lo cual el ambiente de trabajo se vuelve monótono y poco motivador.

Este primer antecedente internacional fue importante para el presente trabajo de investigación, pues, confiere un análisis detallado de los elementos intervinientes e influyentes de la variable clima organizacional, de esta forma, el estudio en mención propondrá una perspectiva del diseño de estrategias para mejorar el ambiente laboral de una institución pública. Tal cual, según describen los autores, el clima organizacional es un factor clave para inquirir en estrategias determinantes para mejorar el desempeño de los trabajadores; por ello, al analizar esta variable se debe tener en cuenta dimensiones decisivas tales como: compromiso, cohesión, involucramiento con el puesto, motivación laboral, apoyo organizacional percibido, sobrecarga de trabajo, recursos, materiales inadecuados, intensión de permanencia comunicación deteriorada y bienestar emocional; así, a través de éstas, los líderes de la entidad fomentarán un clima organizacional armónico y adecuado para los colaboradores.

Análogamente, continuando con la presentación de los antecedentes internacionales el presente estudio exhibe la investigación de Merchán (2022), la cual llevó el título siguiente “Factores del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, provincia de Santa Elena” (tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de talento humano en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad - Ecuador). El mencionado trabajo de investigación fue mixto y empleó un diseño de investigación no experimental, de corte transeccional, descriptivo y correlacional.

Como técnicas de recolección de datos empleó la encuesta y la entrevista a través del instrumento del cuestionario. Además, el autor determinó una población de 364 trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social de Santa Elena, de los cuales 187 fueron seleccionados para la muestra. En este sentido el presente estudio planteó como problema de investigación “¿Qué relación existe entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Provincia de Santa Elena?” mientras como objetivo planteó “Determinar la relación que existe entre los factores del clima organizacional y el desempeño laboral con base a un análisis situacional, que contribuyan al diseño de un plan de capacitación para mejorar el rendimiento del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, de la Provincia de Santa Elena”. El autor formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

El clima organizacional se vincula al ambiente laboral e influye de manera evidente en su satisfacción y comportamiento manifestados en la productividad de la institución y por ende en los empleados

Se conoció la situación actual en el contexto laboral de los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social en la que los servidores públicos mostraban descontento en la relación con sus superiores, llegando incluso a sentirse incómodos en su labor diaria debido a la falta de motivación de sus superiores, provocando falta de comunicación y consideración para con ellos. La motivación es primordial e influyente en el ámbito laboral, las personas que colaboran en el Ministerio de Inclusión Económica y Social requieren de motivación para cumplir con entusiasmo satisfactoriamente sus actividades.

La comunicación es de suma importancia si se desea mejorar el ambiente laboral, por lo que se debe fomentar entre todo el personal que labora en la institución con el fin de alcanzar los objetivos trazados.

De acuerdo a las entrevistas y encuestas realizadas se concluye que, para mejorar el clima organizacional y el ambiente laboral, se debe implementar un plan de capacitación que integre a todo el personal, reconocer sus logros y capacitarlos de manera continua.

Este segundo antecedente internacional fue importante para el presente trabajo de investigación, pues, confiere un análisis detallado de los factores del clima organizacional y el desempeño laboral, de esta forma, el estudio en mención analiza la gestión del talento humano en la entidad objeto de estudio para entablar estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento del personal de la mencionada. Tal cual, según describen los autores, existe una relación causal entre el clima organizacional y el desempeño laboral, esto quiere decir que, si la entidad somete al colaborador bajo un ambiente de trabajo óptimo, que ayude a desarrollar y mejorar sus aptitudes y capacidades, entonces, por efecto, el desempeño laboral también mejorará, no obstante, cabe precisar que, para mantener un excelente clima organizacional se debe implementar de manera paulatina y progresiva un plan de capacitación hacia los líderes de la entidad, de esta forma, se concientizarán de la importancia de esta variable.

Encimia, prosiguiendo con la presentación de los antecedentes internacionales el presente estudio exhibe la investigación de Barco (2019), la cual llevó el título siguiente “Relación del clima organizacional y la calidad del servicio de una institución pública” (tesis para optar el grado de maestra en administración de empresa en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador). El

mencionado trabajo de investigación fue cuantitativo y empleó un diseño no experimental, de corte transeccional, descriptivo y correlacional. Como técnica de recolección de datos empleó la encuesta a través del instrumento del cuestionario. Además, la autora determinó una población de 498 funcionarios que laboran en el área de la Dirección Administrativa de la institución que es objeto de estudio, de los cuales se seleccionaron a 217 para la muestra. En este sentido el presente estudio planteó como problema de investigación “¿Cómo se relaciona el clima organizacional de una institución pública con la calidad de servicio que brinda a la ciudadanía?” mientras como objetivo planteó “Evaluar la relación que existe entre el clima organizacional de una institución pública con la calidad del servicio que ofrece a la ciudadanía, con la finalidad de proponer un plan de mejora que permita brindar un mejor servicio y perfeccionar el ambiente laboral”. La autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

La presente investigación muestra que existe una relación entre el Clima Organizacional y Calidad de Servicio, la definición interpretada por algunos autores para Clima, concluyen que son las percepciones, emociones, el ambiente físico que viven y sienten los empleados dentro de una institución, mientras que Calidad de Servicio, es el producto o servicio que una persona adquiere pagando para satisfacer sus necesidades. En la misma magnitud, algunos estudios realizados en otros países relacionados al tema de investigación muestran que existe una alta relación entre Clima Organizacional y Calidad de Servicio, demostrando que, con los resultados y análisis obtenidos el clima organizacional incide significativamente en la Calidad de Servicio, visualizando en unos casos, la influencia de forma

positiva y, de manera comprobada se llegó a la conclusión que el Clima Organizacional está tomando fuerza en algunos países para su estudio.

Este tercer antecedente internacional fue importante para el presente trabajo de investigación, pues, confiere un análisis detallado de la influencia del clima organizacional sobre la calidad de servicios que ofrece la entidad objeto de estudio sobre la ciudadanía, de esta forma, el estudio en mención propone métodos para mejorar el ambiente laboral de los colaboradores de la institución para que, a su vez, éstos puedan mejorar sus labores para brindar un mejor servicio sobre la población que gestionan. Tal cual, según describe la autora, el clima organizacional puede mejorar a través de un plan de capacitación, dónde se ponga especial énfasis hacia la motivación de los funcionarios, la comunicación entre unidades, los incentivos por un óptimo desempeño y sobre todo la estabilidad laboral; así, a través de estos indicadores la institución pública puede mejorar los servicios que ofrezca hacia sus administrados.

Más aún, insistiendo con la presentación de los antecedentes internacionales el presente estudio exhibe la investigación de Vera (2020), la cual llevó el título siguiente “Nuevas Estrategias de Intervención para Impactar el Clima Organizacional de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali” (tesis para obtener el grado académico de maestro en gobierno en la Universidad ICESI, Cali – Colombia). El mencionado trabajo de investigación fue mixto y empleó un diseño no experimental, de corte transeccional, descriptivo y explicativo. Como técnica de recolección de datos empleó la encuesta a través del instrumento del cuestionario. Además, la autora determinó una población de 120 servidores públicos de la Administración Distrital de Santiago de Cali, de los cuales se seleccionaron a todos para la muestra. En este sentido el presente estudio planteó como problema de investigación “¿La inclusión de variables como

estabilidad laboral, crecimiento personal y tiempo en familia, las cuales no se han tenido en cuenta en los diagnósticos de clima organizacional aplicados en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, podrían lograr un mayor nivel de satisfacción del servidor público en su puesto de trabajo?” mientras como objetivo planteó “Evidenciar los efectos de la inclusión de las variables de estabilidad laboral, crecimiento personal y tiempo en familia, en la satisfacción del servidor público y como esto se ve reflejado en la medición del clima organizacional en la Alcaldía de Santiago de Cali”. La autora formula, entre otras, las siguientes conclusiones:

Los resultados arrojados por esta investigación, corroboran el planteamiento de la hipótesis, al ratificar que efectivamente los servidores públicos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, cuentan con una percepción favorable del clima organizacional, lo cual es evidenciado en las calificaciones obtenidas en las variables independientes denominadas estabilidad laboral y crecimiento personal, las cuales están ubicadas en el rango de percepción favorable.

En cuanto a la variable crecimiento personal, tanto la medición del indicador, como los resultados arrojados por el instrumento de medición diseñado para esta investigación, arrojan una percepción favorable, por lo cual la única recomendación para mantener este nivel y aún lograr aumentar su percepción es involucrar más a la caja de compensación y la Administradora de Riesgos Laborales en las actividades del Programa de Bienestar Social e Incentivos para lograr una mayor cobertura en la población.

Este trabajo deja una puerta abierta, en cuanto aporta nuevos elementos que se pueden abordar desde el clima organizacional para lograr un mayor nivel de satisfacción de los servidores públicos en sus puestos de trabajo. La coyuntura generada por la pandemia del Covid 19, ha obligado de alguna manera a la

implementación de prácticas flexibles que hasta ahora no se habían contemplado en la dimensión en que se están aplicando actualmente con una gran aceptación por parte de los servidores. No obstante, es importante señalar que para estudios posteriores sería muy valioso recoger información a través de grupos focales y entrevistas que permitan la libertad de expresión y la obtención de aportes que a través de un formato establecido no se alcanzan a percibir

Este cuarto antecedente internacional fue importante para el presente trabajo de investigación, pues, confiere un análisis detallado del impacto que tiene ofrecer alternativas de mejora del clima organizacional sobre los servidores públicos de una institución pública, de esta forma, el estudio en mención plantea un diagnóstico de las prácticas existentes del sector público para mejorar el clima laboral de sus funcionarios. Tal cual, según describe la autora, la gestión de talento humano de la entidad posee una proposición de ambiente de trabajo óptimo para sus trabajadores, este detalle hace que los colaboradores de la institución desempeñen sus actividades favorablemente poniendo precisa atención al cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad.

Para finalizar con la presentación de los antecedentes internacionales el presente estudio exhibe la investigación de Gómez & Castellanos (2018), la cual llevó el título siguiente “Propuesta de un plan de mejoramiento del clima organizacional de la Alcaldía Municipal de Bugalagrande-Valle” (tesis para optar el grado académico de maestra en administración en la Universidad del Valle, Valle – Colombia). El mencionado trabajo de investigación fue mixto y empleó un diseño correlacional. Como técnica de recolección de datos emplearon la encuesta a través del instrumento del cuestionario. Además, las autoras determinaron una población de 97 colaboradores

de la entidad, de los cuales se seleccionaron a todos para la muestra. En este sentido el presente estudio planteó como problema de investigación “¿Cuál es el estado del clima organizacional en la Alcaldía de Bugalagrande Valle, y cuáles son las oportunidades de mejora en el desarrollo de los procesos dentro de la institución en el año 2018?” mientras como objetivo planteó “Evaluar el clima organizacional de la alcaldía de Bugalagrande-Valle e identificar su incidencia en el funcionamiento de la misma, que permita elaborar una propuesta de plan de mejoramiento para el año 2018”. Las autoras formulan, entre otras, las siguientes conclusiones:

La medición del Clima Organizacional es importante en toda organización, en el caso específico de la Alcaldía de Bugalagrande, permitió dejar en evidencia factores que estaban afectando el ambiente de trabajo, y por ende influenciaban de manera negativa el funcionamiento de la misma; Por tanto, el poder evaluar el clima como mínimo cada dos años, permite identificar oportunidades para mejorar en la organización.

Realizar el proceso de evaluación y diagnóstico del Clima Organizacional le aporta a la Alcaldía de Bugalagrande entre otros los siguientes beneficios: generar espacios de deliberación y construcción con los trabajadores para escuchar sus inquietudes y aportes al proceso, acercar a los trabajadores de las diferentes dependencias y niveles jerárquicos que muchas veces por sus ocupaciones no tienen tiempo de interrelacionarse entre sí para generar un ambiente de trabajo más agradable, conocer cómo es percibida la entidad por sus clientes internos para poder mejorar la imagen de la misma, saber de primera mano cuáles son las necesidades y expectativas laborales y personales de los trabajadores de la entidad para así realizar acciones conjuntas que le aporten al cumplimiento de las metas individuales y organizacionales.

El Clima organizacional de la Alcaldía de Bugalagrande ha afectado tanto a sus colaboradores que, según la investigación se pudo evidenciar que muchos de ellos trabajan desmotivados, y por eso se limitan a cumplir un horario y unas obligaciones establecidas en el manual de funciones, además, la mayoría de los colaboradores en su condición de contratista no pueden acceder a capacitaciones, incentivos económicos que hasta la fecha y por ley solo se aplican para los empleados de carrera administrativa. Esto se refleja en los resultados de la encuesta de medición del clima, que muestra una organización donde el 52% de sus servidores perciben que su clima es Aceptable, es decir ligeramente tolerable.

Por último, este quinto antecedente internacional fue importante para el presente trabajo de investigación, pues, confiere un análisis detallado del clima organizacional en una entidad del estado, de esta forma, en el estudio se plantean propuestas que ayudan a mejorar la percepción del ambiente laboral de los colaboradores de la institución. Tal cual, según describen las autoras, existen factores que afectan al clima organizacional de la entidad, dentro de estos factores se encuentra la desmotivación, la falta de indicadores en las metas por alcanzar, el poco reconocimiento, la insuficiencia de espacio físico y la falta de comunicación participativa; por esta razón, se propone hacer una evaluación del clima organizacional periódicamente, de esta forma, se podrá determinar la conformidad o disconformidad de los colaboradores, para así, implementar mecanismos estratégicos que ayuden a solventar sus necesidades y sacar el mejor provecho de su desempeño laboral.

## 2.2. Bases teóricas o científicas

### 2.2.1. *Variable N° 1. Clima organizacional*

Entes empresariales de diferentes rubros se encuentran sostenidos de una estructura organizacional donde múltiples sujetos desempeñan funciones de manera coordinada para atribuirse el cumplimiento de metas y objetivos que la entidad ha trazado como misión. Así, para mantener un trabajo gobernado por la excelencia, los individuos que se incorporan a estas instituciones deben interactuar y cooperar entre sí, esta labor amerita gran atención, pues, de ella se precisa un ambiente de trabajo dónde el comportamiento de los empleados exige un clima organizacional que puede satisfacer o no a los miembros de la institución.

De esta manera, la administración del capital humano torna una notable importancia, pues, al margen de ser una organización pública o privada, las entidades deben exponer a sus empleados bajo un ambiente suplido por una dinámica sociolaboral adecuada,

Es por ello que, se hace necesario que las empresas visualicen con gran atención cómo el ambiente de trabajo incide en el comportamiento que tienen sus empleados, sus percepciones sobre su equipo de trabajo, jefes, entre otras; esto permite a las compañías alcanzar un clima organizacional donde sus trabajadores se sientan satisfechos de sus puestos de trabajo. (Rodríguez, 2016, p. 4)

Entonces, ¿Qué se puede entender al referirse al clima organizacional? Muchos autores han conceptualizado este término a lo largo de los años, aun así, para el desarrollo de esta investigación se tomará el análisis sobre las definiciones establecidas en los últimos años.

Tal cual, el clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes en conjunto que juegan en contra o a favor del contexto laboral, debido a que el clima ofrece una visión global, factible y multidimensional de la organización (González et al., 2021).

En la construcción de la base teórica de la variable clima organizacional existen dos perspectivas claves: objetiva y subjetiva.

La perspectiva objetivista concibe el clima organizacional principalmente como un conjunto de características tangibles de la organización que impactan en el comportamiento de los miembros, lo que se conoce como el enfoque estructural del clima. Según esta visión, el clima es algo concreto y externo a los individuos, quienes simplemente lo experimentan y perciben. Dentro de la organización, se observa que los miembros tienden a tener percepciones similares acerca del ambiente laboral. Cuando se les pregunta acerca de este clima, lo describen de manera consistente, sin alterarlo o interpretarlo de forma diferente (González et al., 2021).

En tanto, con lo expuesto se puede precisar que, el clima organizacional es la percepción que tienen los colaboradores de las instituciones sobre su ambiente de trabajo, esta percepción puede estar influenciada por el comportamiento de los sujetos inmersos en el ambiente (relaciones interpersonales, motivación, comunicación, entre otros) o bien puede estar influenciada por la estructura organizacional de la institución (funcionamiento, condiciones del puesto de trabajo, estímulos, entre otros) o también por la dirección organizacional (liderazgo, participación, solución de conflictos, entre otros). Así a través del clima organizacional, se puede tomar una métrica para mensurar el sentir de los trabajadores a través de un mapa cognitivo que permita

entender el comportamiento de los individuos, de esta manera, las instituciones pueden adaptar la conducta del trabajador en función de sus exigencias.

En efecto, es trascendental que las instituciones adopten un clima organizacional positivo, pues, ante un ambiente laboral de orden severo y de abrumada presión solo se incitaría al cumplimiento de los objetivos a corto plazo, donde, los colaboradores no tendrían un sentido de lealtad y pertenencia sobre la institución que representan, ya que, este ambiente no permite una sostenibilidad interna de sus trabajadores, ni compromiso, dedicación o lealtad de los mismos. En cambio, en un clima organizacional positivo se “logra mejores procesos de comunicación, resolución de problemas, aprendizaje, motivación y eficiencia en los trabajadores lo que trae consigo resultados de éxito para las entidades” (Murrieta et al., 2019, p. 98).

Así pues, para que instituciones públicas, como la municipalidad distrital de Mazamari, mantengan profesionales que destaquen en valores de aptitudes y actitudes, y a la vez, que estén comprometidos con la institución; deben establecer un correcto clima organizacional, de esta manera, las condiciones de trabajo de los colaboradores de la institución no permitirán una fuga de talento, además de situar al colectivo en circunstancias adecuadas para desenvolverse íntegramente de acuerdo a lo que exige sus funciones.

Cabe resaltar que se tubo como sustento teórico de la variable clima organizacional “Clima organizacional: Construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad laboral” del autor Moloche (2020). Este libro fue la base de estudio en el análisis de esta variable, al cual se le añadió otros enfoques teóricos de otros autores para adoptar una base teórica enriquecida.

**2.2.1.1. Dimensión N° 1. Comportamiento organizacional.** Respecto a las dimensiones del clima organizacional, se puede afirmar que aporta retroalimentación de los procesos precisan el comportamiento de los trabajadores en la organización, lo que permite introducir cambios en las actitudes y conductas de sus miembros (Moloche, 2020).

Bajo este esquema, Segredo (2017) sostiene: “La dimensión comportamiento organizacional es definida como la que permite el estudio sistemático de los actos y las actitudes que las personas muestran en las organizaciones. Esta incluye a las categorías: motivación, comunicación y relaciones interpersonales y de trabajo”. (p. 61).

Además, empleando las palabras de Piñeyro & Aragón (2018) el clima organizacional:

recibe el impacto de los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, al tiempo que afecta dichos comportamientos y actitudes. El individuo puede percibir un clima satisfactorio y, a su vez, contribuir con su propio comportamiento a que ese clima siga siendo satisfactorio, sin notar su influencia sobre él. (p. 45)

Entonces, el comportamiento organizacional de los colaboradores de las entidades se encuentra en función del entorno que lo rodea y de los mismos sujetos, pues, la interacción del individuo con un entorno específico subyace en un contexto donde su comportamiento determina un nexo entre los individuos con su ambiente laboral, de esta manera, se deslinda atributos que determinan el comportamiento y actitud de los sujetos. Tal cual, para ahondar

con más exactitud sobre esta dimensión, en lo siguiente se analiza los rasgos que establecen el comportamiento organizacional de una entidad.

**2.2.1.1.1. Indicador N° 1. Motivación.** La motivación laboral se refiere al grado de entusiasmo, compromiso y energía que los empleados aportan a sus tareas diarias. Este concepto está estrechamente relacionado con el clima organizacional, que es el ambiente percibido por los miembros de la organización. La motivación laboral identifica cómo las propiedades específicas del ambiente organizacional influyen en el impulso y disposición de los empleados para alcanzar los objetivos y metas establecidos (Moloché, 2020).

Eso sí, un colaborador motivado genera un comportamiento organizacional adecuado, lo cual, a su vez, gesta un ambiente laboral más saludable y competitivo; en cambio, un colaborador desmotivado afecta el desarrollo de sus actividades, cayendo en negligencia en el servicio y la entidad, esto a tu vez, gesta un ambiente de desánimo en otros colaboradores (Cardozo & Kwan, 2019, p. 123).

Por esta razón, las entidades del estado deben motivar a sus empleados respondiendo a sus necesidades, pues, la motivación deslinda una serie de factores que estimulan al colaborador a actuar a fines del cumplimiento de sus objetivos en la institución, para así poder satisfacer sus necesidades propias. Consecuentemente, entidades del estado, deben asociar el esfuerzo de conseguir logros institucionales a través del logro de satisfacciones individuales, de esta manera, el comportamiento de los

colaboradores estaría determinado por estímulos que potencien la percepción del trabajo y su compromiso con la institución

**2.2.1.1.2. Indicador N° 2. Comunicación.** La comunicación es un elemento esencial en el clima organizacional, ya que facilita el flujo de información y la interacción efectiva entre los miembros de la entidad. Es fundamental que el equipo de bienestar y desarrollo, junto con el departamento de recursos humanos, gestionen y promuevan una comunicación clara y abierta. Al hacerlo, se contribuye significativamente a la eficiencia organizacional, mejorando la coordinación, la colaboración y la comprensión de los objetivos y procesos internos (Moloche, 2020).

En el comportamiento organizacional, la comunicación reitera gran importancia, pues, el intercambio de pensamientos entre los colaboradores permite establecer un clima favorable si estos mantienen una conducta recíproca entre sí. No obstante, este atributo no solo se detiene en la expresión de ideas, pensamientos y sentimientos, sino también la comunicación se interna en una herramienta clave para transmitir información correcta a los colaboradores respecto a los objetivos y valores estratégicos de la institución,

En este sentido, M. García et al. (2020) expresa que una inadecuada comunicación en la organización:

genera desconfianza hacia los altos cargos, de modo que en toda comunicación es necesario evitar mensajes confusos o la inadecuada interpretación de estos, de tal forma que se evite todo tipo de interferencia y así lograr una comunicación exitosa que afiance las

relaciones y conserve un buen ambiente de trabajo que aporte al clima organizacional de manera positiva. (p. 43)

En vista de ello, una adecuada comunicación en las instituciones del estado connota una valoración de la información transmitida dentro de la entidad, por ello, los mensajes transmitidos deben guardar coherencia, claridad, precisión y fluidez, de esta forma, el trabajo compartido entre los colaboradores de la institución se entrelazará para conseguir los objetivos que se hayan determinado (Seminario & Mallcco, 2022, p. 11).

Ahora bien, para conseguir una comunicación que denote un clima organizacional adecuado, el tipo de comunicación puede ser lateral, vertical ascendente, vertical descendente y transversal, conforme al contexto de la situación y al tipo de información que se desea transmitir; así el desarrollo del trabajo del personal se coordina plenamente hacia el cumplimiento de las metas institucionales.

Para poner en contexto, la comunicación lateral fluye entre miembros de un grupo de trabajo, entre personal del mismo nivel o entre áreas que tienen el mismo status; este tipo de comunicación es la más rápida y fácil de coordinar, pues implica a los integrantes de la institución. Por otro lado, la comunicación vertical-descendente es dirigida de un nivel a otro más bajo, es decir, es la información que los jefes expresan hacia sus subordinados; este tipo de comunicación debe ser clara para reducir al máximo las incertidumbres y dudas. De la misma forma, la comunicación vertical-ascendente, refiere a la transmisión de información hacia un nivel más alto, es decir, de los empleados a sus jefes, este tipo de comunicación está

compuesto por encuestas o incluso por buzones de sugerencias que implantan las instituciones para percibir los reclamos de sus colaboradores. En términos generales, la información que circula de acuerdo al tipo de comunicación debe fluir adecuadamente, de esta forma, la institución sacará el mayor provecho de las ideas que transiten por estos canales, favoreciendo un excelente dialogo entre los integrantes de las entidades.

**2.2.1.1.3. Indicador N° 3. Relaciones interpersonales.** Un atributo interesante que determina el comportamiento organizacional refiere a las relaciones interpersonales, “Las relaciones interpersonales son muy importantes dentro del área de trabajo, éstas influyen directamente en la efectividad de los colaboradores de una institución, pues de ellas, depende directamente el entendimiento que los individuos tienen con sus compañeros y sus jefes” (J. Hernández et al., 2020, p. 16).

Análogamente, Piñeyro & Aragón (2018) expresan que las relaciones interpersonales:

corresponden a la percepción de los colaboradores respecto al trato con sus superiores, con sus colegas y con los clientes en el contexto de trabajo que se realiza en la organización. Indica cómo se percibe el ambiente laboral y los vínculos con las autoridades (p. 128)

Así, las relaciones interpersonales tratan la atmósfera social dentro de la entidad, donde se adhiere los colaboradores entre los empleadores para el ejercicio de sus labores; de esta forman, una relación interpersonal positiva dentro de la institución que permite la involucración en la resolución de problemas, establecimiento de metas y generación de nuevas ideas,

“quedando demostrado que la participación incrementaría la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo, promoviendo el bienestar de los empleados” (D. García, 2019, p. 30).

**2.2.1.1.4. Indicador N° 4. Autonomía.** Otro atributo que se puede destacar en el comportamiento organizacional refiere a la autonomía, “La autonomía es la percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad necesaria en la toma de decisiones con respecto a procedimientos del trabajo, metas y prioridades” (Chiang et al., 2017, p. 108).

La autonomía es la capacidad de los empleados para tomar decisiones y realizar sus tareas con independencia, dentro de los límites establecidos por la organización. Esta facultad fomenta la iniciativa y la responsabilidad, contribuyendo a un mayor compromiso y satisfacción laboral (Moloche, 2020).

Entonces, la autonomía establece el grado de discrecionalidad y control que ofrece la entidad respecto a las acciones que adoptará el empleador, este atributo está ligado a la responsabilidad que dispone, pues, de acuerdo a la labor del trabajador se otorgará cierto grado de autonomía para cumplir sus responsabilidades. Así pues, la autonomía conferida influye en el clima organizacional, pues, está se asociará al nivel de desempeño que demuestre el colaborador.

**2.2.1.2. Dimensión N° 2. Estructura organizacional.** La estructura organizacional se define como la disposición y coordinación de roles, responsabilidades y

relaciones jerárquicas dentro de una entidad, facilitando la organización y el flujo eficiente de trabajo y comunicación entre sus miembros (Moloche, 2020).

Así pues, la segunda dimensión de estudio de la variable clima organizacional está asociada a la estructura organizacional. Esta dimensión está vinculada a las reglas organizacionales, formalismos, jerarquías, e incluso a las condiciones físicas del entorno laboral. Esta dimensión “representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo” (Rivera et al., 2018, pp. 3-4).

En definitiva, los trabajadores valoran que sus instituciones les proporcionen condiciones adecuadas para desenvolver funciones (equipos, salario, entre otros). Por tanto, los gestores de las instituciones estatales deben velar por fortalecer un entorno laboral que propicie satisfacción y compromiso organizacional (Pedraza, 2018, p. 99)

Al respecto, es importante recordar que el concepto de estructura se relaciona con “una serie de criterios a través de los cuales las tareas de los cargos se coordinan formalmente, lo cual implica establecer las formas de departamentalización, la cadena de mando, la extensión del control y el grado de centralización” (M. García et al., 2020, p. 78).

Para precisar una definición más detallada del tema Segredo (2017) comenta que la dimensión estructura organizacional:

contiene las categorías: funcionamiento, condiciones de trabajo y estímulo al desarrollo organizacional; se refiere a los sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo. Es un

ordenamiento dinámico, cambiante, que incluye un conjunto de interacciones entre los medios, los procesos y el componente humano de la organización (p. 61)

En tanto, la estructura organizacional vincula al clima organizacional con la percepción de los colaboradores respecto a su entorno de trabajo, dicho entorno esta atribuido por la estructura, procesos y procedimientos que rodea a su ambiente de trabajo, en este sentido, la entidad pública debe concebir una estructura que impulse la excelencia de los trabajadores bajo un ambiente que promueva la pertinencia y compromiso hacia la entidad. Tal cual, para ahondar con más exactitud sobre esta dimensión, en lo siguiente se analiza los rasgos que establecen la estructura organizacional de una entidad.

**2.2.1.2.1. Indicador N° 1. Funcionamiento.** El funcionamiento se refiere a la eficacia y eficiencia con las que una organización opera y realiza sus actividades diarias, asegurando que los procesos internos se ejecuten de manera adecuada y los objetivos se alcancen de manera óptima.

Así pues, cuando el trabajador observa que sus funciones dentro de su entorno de trabajo implican un reconocimiento ameritado por sus contribuciones en el alcance de los objetivos institucionales, entonces, el colaborador percibe un sentido de pertinencia respecto a la entidad, pues, éste advierte que su adaptación respecto a la institución ha sido favorable, y, por tanto, destaca su importancia dentro de la estructura organizacional. Por esta razón, las instituciones deben constituir y distinguir correctamente las funciones de cada empleado, de esta manera, cada uno asume sus funciones para el alcance de los objetivos que se pretendan.

**2.2.1.2.2. Indicador N° 2. Condiciones de trabajo.** Otro rasgo distintivo de la estructura organizacional refiere a las condiciones de trabajo, este indicador hace referencia a la percepción de los colaboradores respecto a su entorno físico de trabajo, es decir, a lo materiales, equipos de trabajo y ambiente que dispone para poder hacer frente a sus responsabilidades (Seminario & Mallcco, 2022, p. 11)

Al respecto, Arriola (2022) sostiene: “Para que una organización se constituya exitosa, uno de los factores claves es procurar un lugar gratificante, en el que se puedan potenciar las habilidades y capacidades de los trabajadores, en especial, producto de la interacción con sus pares” (pp. 3799-3800)

Así también, Piñeyro & Aragón (2018) expresan que las condiciones de trabajo hacen referencia a: “Condiciones de infraestructura tales como la iluminación, el ruido, la temperatura, la higiene y el confort material, entre otros factores, y la protección de la integridad física y mental del trabajador en el entorno donde ejecuta sus tareas” (p. 42).

Entonces, la incorporación de los trabajadores dentro de su entorno laboral debe estar determinado por un ambiente físico donde los colaboradores puedan desarrollar sus destrezas conforme espera la institución, para este fin, características como la iluminación, sonido, distribución de espacios, ubicación, equipos de trabajo, entre otros; se han de considerar para lograr mayor productividad laboral en los empleados. Este punto, también confiere una gran afluencia de compromiso respecto a la empresa, pues, al someter a los trabajadores en un entorno físico propicio

hace que éstos perciban que la institución valora al capital humano que gestiona.

**2.2.1.2.3. Indicador N° 3. Diseño de puestos de trabajo.** El diseño de puestos de trabajo es el proceso de definir y estructurar roles, responsabilidades y tareas de cada posición dentro de la organización, asegurando que estén alineados con los objetivos estratégicos y que optimicen el desempeño y la satisfacción de los empleados (Moloche, 2020).

Tal cual, aunado a las condiciones físicas del trabajo se adiciona el diseño de los puestos de trabajo, este atributo hace referencia a “la amplitud de las competencias en el puesto para evitar superposiciones de funciones entre los miembros de la organización que generen tensiones y potenciales conflictos. Las características de un puesto también se relacionan con la satisfacción laboral” (Piñeyro & Aragón, 2018, p. 42).

Tal cual, los diseños del puesto de trabajo establecen las obligaciones que encarga la institución sobre cada trabajador, estas obligaciones deben estar bien definidas, conforme al puesto y a las competencias que ocupa el colaborador, de esta manera, la labor de cada unidad orgánica, grupo de trabajo o colaborador no se vería entorpecida con la labor de otro empleado, evitando así un ambiente laboral lleno de tensiones y conflictos.

**2.2.1.2.4. Indicador N° 4. Estímulo al desarrollo organizacional.** Por último, un rasgo importante de la estructura organizacional hace referencia a los estímulos en el desarrollo organizacional, este indicador “corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la retribución percibida por el trabajo

bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo” (Rivera et al., 2018, p. 4).

Así pues, los estímulos que la entidad establezca pueden proceder de una remuneración salarial, ascenso, reconocimientos simbólicos como condecoraciones o reconocimientos públicos; a partir de éstos, las entidades pueden mantener un control del comportamiento de los empleados afianzando su lealtad sobre la institución.

**2.2.1.3. Dimensión N° 3. Dirección organizacional.** La dirección organizacional se refiere a la forma en que los líderes guían, motivan y supervisan a los empleados, estableciendo estrategias y tomando decisiones para alcanzar los objetivos de la entidad de manera eficaz y eficiente (Moloche, 2020).

Al respecto, en relación a este ítem Segredo (2017) comenta lo siguiente:

la dimensión estilo de dirección implica la forma adoptada por el nivel directivo de la institución para guiar u orientar sus acciones, con vistas a lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos para la organización. Las categorías que explora esta dimensión son: liderazgo, participación, solución de conflictos y trabajo en equipo. (p. 61)

De manera que, la dimensión dirección organizacional refiere al apoyo de la institución para fomentar la participación de los colaboradores en función del desarrollo de sus actividades, para llevar a cabo este proceso se precisa comprender que todos los trabajadores desempeñan funciones fundamentales para la entidad, aunque sus roles pueden variar dependiendo del cargo que

ocupan, aun así, para que la institución alcance las metas que se haya propuesto, deben fomentar el trabajo colectivo y la participación en cada uno de sus miembros. Tal cual, para ahondar con más exactitud sobre esta dimensión, en lo siguiente se analiza los rasgos que establecen la dirección organizacional de una entidad.

**2.2.1.3.1. Indicador N° 1. Liderazgo.** El primer atributo que destaca en la dirección organizacional refiere al liderazgo, este rasgo implica “el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores. Abarca el nivel en el cual los líderes impulsan o guían las actividades de los trabajadores” (D. García, 2019, p. 29).

Tal cual, el liderazgo sustenta un nexo causal para un clima favorable o desfavorable en la institución, pues, la relación recíproca del liderazgo y el clima organizacional permite inferir la dinámica que una institución desarrolla bajo percepción de los colaboradores hacia su ambiente laboral (Pantoja et al., 2020, p. 144).

Por tanto, los líderes de las entidades del estado deben generar un comportamiento que fomente la motivación de sus colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, para ello, deben involucrarse en la implementación de la misión y visión de la entidad, valorar el esfuerzo que realizan sus colaboradores y fomentar los valores de la institución, siendo ejemplo ellos mismos. De esta manera, los colaboradores de la empresa perciben una dirección de trabajo organizada, donde no se imponen

autoritariamente actividades y reglas, sino que, se establece un liderazgo sustentado en el dialogo, discusión y consenso.

**2.2.1.3.2. Indicador N° 2. Participación.** Otro rasgo característico de la dirección organizacional refiere a la participación, este indicador “Se relaciona con las posibilidades de acción e influencia de cada miembro de la organización en la toma de decisiones, planificaciones y otros procesos colectivos” (Piñeyro & Aragón, 2018, p. 40).

Las entidades públicas poseen características particulares que someten una escasa participación en la toma de decisiones, pues, como en el caso la municipalidad distrital de Mazamari, algunas veces el proceso decisional se articula con niveles superiores. No obstante, existen decisiones respecto a la gestión de la entidad que los líderes no deben centralizar, sino más bien, deben consensuarlas con los miembros de la institución para plantear un clima organizacional adecuado y así desenvolver correctamente sus funciones.

**2.2.1.3.3. Indicador N° 3. Solución de conflictos.** El tercer atributo que se establece en la dirección organizacional hace referencia a la solución de conflictos, este indicador “corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos” (Rivera et al., 2018, p. 4).

Para conseguir este fin, los miembros de la entidad no deben temer enfrentar la opinión de sus pares o superiores para así encarar soluciones ante los problemas surgidos ante la entidad, por ello, los colaboradores de la

entidad deben proporcionar un grado de libertad adecuado para expresar opiniones, tolerar el error, las discrepancias y el cambio.

**2.2.1.3.4. Indicador N° 4. Trabajo en equipo.** El trabajo en equipo es la colaboración y cooperación entre los empleados para alcanzar los objetivos institucionales. Este esfuerzo colectivo se ve favorecido por un clima organizacional adecuado, que promueve la conformidad y motivación de los trabajadores en sus puestos de trabajo, fortaleciendo su compromiso hacia las metas comunes (Moloche, 2020).

En este sentido, los equipos de trabajo deben integrar los esfuerzos individuales para generar aportes más significativos de los que se obtendría del impulso individual de cada sujeto, para ello, el líder debe tener la capacidad suficiente para guiar al equipo favoreciendo un ambiente de trabajo donde se refleje el compañerismo y el apoyo mutuo para alcanzar los fines de la institución.

**2.2.1.3.5. Indicador N° 5. Variedad de competencias.** Además, en este mismo sentido de ideas, M. García et al. (2020) expresa: “Es la apreciación de los colaboradores frente a la cualificación de los responsables por parte de la organización” (p. 22).

Así pues, este indicador establece cómo los empleados perciben los tipos de competencia que enfrenta la organización, el grado en que los empleados están involucrados en el establecimiento de objetivos y los desafíos y pruebas que requieren las tareas que se espera que realicen, de esta manera, este indicador está relacionado con la percepción de los empleados sobre las dificultades y las pruebas de sus habilidades, es decir, si los

superiores asumen la responsabilidad de involucrarlos en el establecimiento de metas.

### **2.2.2. Variable N° 2. Compromiso laboral.**

A lo largo de los años diversas entidades públicas han meritado un cúmulo de esfuerzos para atraer y retener talento humano con la capacidad suficiente a miras del cumplimiento de sus objetivos, aun así, agenciarse de sujetos involucrados con las entidades ha sido cada vez más difícil, pues, existe una gran gama de competencia frente a otras instituciones que quieren conseguir lo mismo. Por esta razón, el estudio del compromiso laboral ha implicado cada vez mayor relevancia, ya que, un trabajador comprometido establece un nexo emocional hacia su organización, tendiendo una influencia positiva sobre su comportamiento, nivel de esfuerzo y un sentido de pertenencia hacia la entidad. Al respecto, Bosch & Riumalló (2021) ratifican lo anterior a través del siguiente comentario:

Aquellas personas que tienen altos niveles de compromiso destacan por sentirse apasionadas, energizadas e integradas con su trabajo. Que los trabajadores estén comprometidos con su labor es importante, ya que esto es un indicador del cumplimiento de metas. La evidencia dice que estas personas, se asocian con un mayor compromiso organizacional, comportamiento proactivo y menor ausentismo. (p. 2)

Bajo esta misma perspectiva, el compromiso organizacional es un concepto que encapsula la intensidad y profundidad con la que un individuo se identifica e involucra con una institución específica. Este compromiso se manifiesta en un fuerte deseo por parte del empleado de seguir siendo parte de la organización, no solo en términos de permanencia, sino también en cuanto a su participación activa y lealtad hacia la institución. Se caracteriza por un sentido de pertenencia significativo, donde

el trabajador no sólo cumple con sus obligaciones laborales, sino que también busca contribuir al éxito y bienestar de la organización. Este nivel de compromiso puede influir en la eficiencia operativa de la empresa, ya que empleados comprometidos tienden a mostrar mayor productividad y una menor tasa de rotación. (Estrada & Mamani, 2020).

Tal cual, Las personas que están comprometidas en el trabajo están física, cognitiva y emocionalmente enfocadas en su rol laboral. Los empleados altamente comprometidos tienen un alto sentido de apego y compromiso con las actividades laborales, y perciben el trabajo no como estresante y agotador, sino como un desafío. De esta forma, el engagement en el trabajo puede definirse como un estado positivo de rendimiento mental relacionado con el trabajo caracterizado por energía, dedicación y concentración. (Rubio & García, 2019, p. 37)

En este sentido, toda la información expuesta a punta a que, el compromiso organizacional refiere al grado de identificación y vinculación de los trabajadores hacia la entidad donde pertenecen, para conseguir este fin, la entidad debe integrar los objetivos institucionales con las metas de sus empleados, de esta manera, se puede concebir un involucramiento en el trabajo registrando mejores niveles de desempeño y dedicación respecto a sus funciones. Ahora bien, distinto sería el caso de un colaborador con falta de compromiso e incluso con signos evidentes de agotamiento, pues a partir de esta situación el trabajador pierde interés y motivación hacia sus labores, desarrollando una actitud de apatía hacia su entorno laboral llegando al extremo de dimitir en su puesto.

Cabe resaltar que se tubo como sustento teórico de la variable compromiso laboral “Clima organizacional: Construcción personalista del medio ambiente laboral

como escenario de la productividad laboral” del autor (Estrada & Mamani, 2020). Este libro fue la base de estudio en el análisis de esta variable, al cual se le añadió otros enfoques teóricos de otros autores para adoptar una base teórica enriquecida.

Por las razones expuestas, el análisis de esta variable ha adquirido mayor importancia, así, de las distintas perspectivas de estudio del grado de valoración de los aspectos individuales y organizacionales del compromiso organizacional, se ha expuesto tres componentes que clasifican a esta variable, éstos son: compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo. Por tanto, los siguientes tramos del informe servirán para analizar cada uno de estos componentes en función de los colaboradores y trabajadores de la entidad objeto de estudio.

**2.2.2.1. Dimensión N° 4. Compromiso afectivo.** En relación a este primer componente, Santiago & Rojas (2021) comentan: “El compromiso afectivo hace referencia al vínculo emocional, la identificación e implicación con la organización” (p. 438)

Así pues, el compromiso afectivo se torna como un elemento fundamental en el compromiso laboral, pues, éste proyecta la pretensión del colaborador para continuar en la institución a través de perspectivas afectivas, en otras palabras, “es el lazo emocional que los trabajadores desarrollan y manifiestan hacia la institución, debido a que sus necesidades psicológicas y expectativas son satisfechas” (Estrada & Mamani, 2020. P. 137).

En vista de reforzar el anterior comentario B. Hernández et al. (2018) expresan, “El compromiso afectivo refiere a la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción

por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente” (p. 5).

Tal cual, en esta dimensión los lazos emocionales expresan involucración con la organización, pues, aquellos sujetos que aluden tener un vínculo emocional con la entidad donde pertenecen reflejan implicancia y disfrute durante su permanencia en la mencionada. Tal cual, el compromiso afectivo determina un factor importante para generar lealtad sobre los trabajadores, por ello, el análisis de los siguientes indicadores servirá para entender cómo los empleados desarrollan este tipo de compromiso para la entidad objeto de estudio.

**2.2.2.1.1. Indicador N° 1. Realización personal.** El primer rasgo por estudiar relacionado al compromiso afectivo refiere a la realización personal, este rasgo mantiene un vínculo con la autorrealización, pues, conlleva al logro efectivo de las aspiraciones del colaborador, generando un sentimiento de satisfacción y orgullo por sí mismo (Reyero, 2015, p. 56).

De esta forma, el trabajador de la entidad mantiene una sensación de utilidad personal y social, tal vez, esta percepción se hace más evidente en las entidades públicas, pues éstas mantienen objetivos sociales para consolidar el desarrollo de la población, ello puede generar una sensación de disfrute de la ejecución de sus tareas al experimentar emociones de plenitud y realización personal (Benítez & del Águila, 2015, p. 162).

Se puede precisar también que, este indicador mantiene un vínculo con el desarrollo profesional de los colaboradores, pues, además de la satisfacción por su utilidad social y personal, necesitan de un ambiente

laboral donde se valore sus capacidades, para conseguir este fin, lo líderes de las instituciones deben ayudar a identificar los roles de cada empleado, para así involucrarlos con sus respectivas labores conciliando objetivos, expectativas e interés empleado-empresa.

**2.2.2.1.2. Indicador N° 2. Sentido de pertenencia.** El compromiso organizacional es un indicador clave de la relación entre un empleado y su lugar de trabajo, y se manifiesta principalmente a través del sentido de pertenencia y la responsabilidad que siente cada persona hacia la organización para la que trabaja. Este compromiso no solo influye en cómo un individuo percibe su rol y sus tareas diarias, sino que también afecta su disposición a ir más allá de lo estrictamente requerido para contribuir al éxito de la empresa (Estrada & Mamani, 2020).

Siendo así, el sentido de pertenencia se vincula intrínsecamente con el apego hacia la entidad, pues, a través de éste el empleado no siente ningún deseo por deslindarse de la entidad, ya que, siente sus labores como parte de su vida, evidenciando una identificación subjetiva hacia la institución por la satisfacción laboral que percibe en su ambiente de trabajo (Atencio et al., 2020, p. 33).

Así pues, tal como se aprecia, el sentido de pertenencia incluye el sentimiento de identificación, arraigo y apego, esto se da cuando “un individuo acepta la influencia para establecer o mantener una relación satisfactoria. De modo que un individuo puede sentirse orgulloso de ser parte de un grupo, respetar sus valores y logros sin, necesariamente, adoptarlos como propios” (Reig et al., 2016, p. 255).

En consecuencia, el sentido de pertenencia refiere a la identificación del personal de trabajo con las metas y valores de la institución, de esta manera, el deseo por mantenerse dentro de la institución aumenta desplegando conductas asociadas al cumplimiento de sus objetivos. Visto así, el vínculo afectivo generado provoca un incremento en la productividad laboral lo cual beneficia a la entidad en cuestión.

**2.2.2.1.3. Indicador N° 3. Significación.** Los empleados comprometidos son enérgicos, están dispuestos a gastar energía y tiempo en su trabajo diario, sienten que obtienen significancia y valor, y ven su trabajo como desafiante, divertido y emocionante (compromiso), sienten que el tiempo transcurre rápido mientras trabajan y les cuesta dejar la tarea (Benítez & del Águila, 2015, p. 162)

Así tal cual, cuando los trabajadores encuentran significancia sobre las labores que realiza se haya comprometido con el mismo y no le cuesta dedicar tiempo y esfuerzo en su realización. Por ello, los líderes de la entidad no deben demeritar ninguna labor por parte de sus empleados, sino al contrario, deben dar valía e importancia, puesto que, en una estructura organizacional tan amplia como lo es la municipalidad distrital de Mazamari, se requiere del esfuerzo mutuo de cada uno de los trabajadores.

**2.2.2.1.4. Indicador N° 4. Cumplimiento.** El cumplimiento ocurre cuando las actitudes y comportamientos se adoptan no por creencias compartidas, sino

simplemente, para ganar reconocimientos específicos. (Reig et al., 2016, p. 255).

Así, cuando un colaborador recibe reconocimientos por el buen desempeño de sus actividades entonces éste enfoca el cumplimiento de sus responsabilidades hacia un resultado positivo respecto a las metas de la entidad, de esta forma, el empleado colabora y cumple su labor desempeñando un servicio notable.

Por esta razón, en relación a lo anterior, los líderes de la institución deben prestar mucha atención al vínculo afectivo que tengan los trabajadores con la institución, de esta forma, podrán destacar el talento humano mediante motivaciones laborales que inciten al cumplimiento de sus obligaciones (Atencio et al., 2020, pp. 29-30).

Ahora bien, otro de los factores que influyen en el cumplimiento de las labores de los empleados refiere a la estabilidad laboral, pues, a través de este estímulo los empleados no se ven superados por la presión abrumadora de ser despedidos, de esta manera, los colaboradores de la institución expondrán un fuerte compromiso que condicionará positivamente la dedicación al cumplimiento de sus labores

**2.2.2.2. Dimensión N° 5. Compromiso de continuidad.** La segunda dimensión objeto de análisis respecto a la variable compromiso laboral hace referencia al compromiso de continuidad. El compromiso de continuidad se relaciona con la conciencia de un individuo acerca de lo que perdería en términos de tiempo y esfuerzo si optara por dejar su actual empleo para buscar otro. Este compromiso se observa en empleados que, aunque presentes físicamente en su

lugar de trabajo, no están completamente comprometidos con su desempeño laboral. Es decir, su permanencia no se debe a un lazo emocional con la organización, sino a que los costos asociados a dejar el empleo serían significativamente altos (Estrada & Mamani, 2020).

En efecto, este tipo de compromiso se entrelaza con las necesidades del trabajador, pues a diferencia del vínculo emocional que se fomenta con el compromiso afectivo, éste desarrolla un vínculo de conveniencia por los beneficios que obtiene al permanecer dentro de la entidad.

Así también, B. Hernández et al. (2018) expresa: “El Compromiso de continuación es consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo” (p. 5)

Entonces, los trabajadores que tienen un compromiso de continuidad sopesan los beneficios y costos que constan la permanencia de la entidad, así, el compromiso se estructura bajo la satisfacción de las necesidades económicas del empleado, aun así, este tipo de compromiso no solo se detiene en este punto, sino que también se suscita por la inversión de tiempo y esfuerzo implicados por el trabajador. Tal cual, el compromiso de continuidad también es un factor importante que genera lealtad sobre los trabajadores, por ello, el análisis de los siguientes indicadores servirá para entender cómo los empleados desarrollan este tipo de compromiso para la entidad objeto de estudio.

**2.2.2.2.1. Indicador N° 1. Inversión.** Uno de los rasgos que se deslinda en el compromiso de continuidad refiere a la inversión, en este sentido, los

trabajadores de la entidad sienten que tienen que compensar todas sus contribuciones para ser parte de la organización y permanecer en ella. Esto significa que el empleado busca retribuir la inversión que haya hecho para conseguir el puesto que ocupa en la entidad, esto se refleja en el deseo de seguir trabajando, al menos hasta que sienta que su sacrificio ha sido total o parcialmente compensado o pagado (Atencio et al., 2020, p. 34).

Respecto a este mismo punto, Guevara & Fernández (2017) complementan lo anterior señalado con lo siguiente: “Para este análisis es preciso tener en cuenta que a mayor tiempo en una organización es probable que se haya hecho un mayor número de inversiones y que por tanto retirarse represente una pérdida más elevada” (p. 116).

E incluso Bohrt & Díaz (2018) reafirman lo anterior comentando: “Cuentan en estas percepciones los costes probables implicados en el hipotético abandono de la institución sobre la base de las inversiones realizadas por la persona en la organización en el pasado” (p. 6).

En vista de este indicador, se precisa mencionar que, las inversiones deslindan ser un factor importante que influye en el compromiso de continuidad, ya que, para que un colaborador consiga el puesto de trabajo o mantenga el mismo, hace esfuerzos y sacrificios que suponen una inversión de tiempo y dinero para mejorar sus capacidades en busca de un desempeño óptimo sobre sus actividades en la entidad, por esta razón, la lealtad proveniente de este rasgo hace que los trabajadores reflexionen si estas inversiones ya han sido retribuidas antes de optar por otra alternativa. Ahora bien, las mencionadas inversiones pueden ser de carácter material o dinerario

o intangible (como cierto estatus y reconocimiento) y lo que liquidará o perderá si se va.

**2.2.2.2.2. Indicador N° 2. Necesidades.** Dejando a un lado la retribución de la inversión realizada por el trabajador, se encuentra el rasgo de necesidad del individuo que influye en el compromiso de continuidad para con la entidad, tal cual, sujetos con alto compromiso de continuidad creen que requieren permanecer en la organización por la necesidad que surge de una elección vinculante del individuo, pues, perciben que los costos de dejar la institución se consideran mayores que los costos de permanecer en ella (Reig et al., 2016, p. 26).

Por ello, a través de este rasgo, los trabajadores mantienen su lealtad por la necesidad que tienen al mantener sus puestos de trabajo, pues, al dejarlo se pondrían en una situación riesgosa donde no generarían ingresos para suplir sus necesidades básicas (Neyra et al., 2020, p. 26)

Así, la necesidad de permanecer en la organización se entiende como la exigencia imperativa que el colaborador tiene para mantener su relación laboral, bien sea para suplir sus necesidades básicas o bien en miras del cumplimiento de objetivos propios, de esta manera, el trabajador forma un vínculo de dependencia con la entidad en cuestión.

**2.2.2.2.3. Indicador N° 3. Falta de alternativas.** Ahora bien, la falta de alternativas se vuelve otro atributo que influye en el compromiso de continuidad, así tal cual, “un trabajador continuará en su puesto de trabajo si no encuentra alguna

alternativa que supere las condiciones económicas actuales” (Atencio et al., 2020, p. 34).

De esta manera, los factores económicos y las opciones del mercado laboral van de la mano con este compromiso, y explica además que la dependencia del trabajador se finiquita ante la ausencia de alternativas, de esta manera, el trabajador mantendrá su puesto de trabajo hasta que disponga de alguna opción que tente condiciones económicas superiores.

**2.2.2.2.4. Indicador N° 4. Competencias.** Otro factor resaltante en el compromiso de continuidad refiere a la competencia, “es importante resaltar que para que una entidad pueda desenvolverse debe tener en cuenta que sus empleados son su fuente de ventaja competitiva, ya que éstos poseen competencias distintivas que agregan valor a la estrategia de negocio” (Rubio & García, 2019, p. 36).

Así pues, cuando las entidades públicas desarrollan las competencias de los trabajadores permiten atribuir un vínculo de lealtad de éstos hacia la entidad, de esta manera, los trabajadores optarán por establecerse en la institución para mejorar sus habilidades respecto a sus cargos y funciones laborales.

**2.2.2.3. Dimensión N° 6. Compromiso normativo.** En otro orden de ideas, la tercera dimensión objeto de análisis respecto a la variable compromiso organizacional es el compromiso normativo. El compromiso normativo implica un sentido del deber, lealtad y reciprocidad que los empleados sienten hacia su organización. Este tipo de compromiso también se caracteriza por el fuerte sentimiento de obligación que experimenta un trabajador de continuar en la empresa en la que

trabaja, reflejando así su sensación de responsabilidad hacia la misma (Estrada & Mamani, 2020).

Reafirmando lo anterior Santiago & Rojas (2021) expresan “el compromiso normativo muestra la sensación de obligatoriedad que tiene el colaborador de permanecer en la empresa donde trabaja; es decir la relación moral que establece el trabajador con la organización que le ha ofrecido la oportunidad de trabajar” (p. 438)

Tal cual, el compromiso normativo establece un sentido de permanencia del trabajador en base a sus propias convicciones, esto se genera por el cumplimiento de la empresa en la satisfacción de las necesidades del empleador a lo largo de su instancia en la mencionada, de esta manera, el sujeto experimenta un sentimiento de deuda valorada por la oportunidad y reconocimiento otorgado por la institución. Tal cual, el compromiso de continuidad también es un factor importante que genera lealtad sobre los trabajadores, por ello, el análisis de los siguientes indicadores servirá para entender cómo los empleados desarrollan este tipo de compromiso para la entidad objeto de estudio.

**2.2.2.3.1. Indicador N° 1. Lealtad.** Respecto a este indicador Reig et al. (2016) expresan: “Se resalta la conducta de lealtad como el aspecto, que expresa el deseo personal de permanecer y seguir formando parte de la empresa; éste es originado por la identificación con la empresa” (p. 257).

De la misma manera, Fonseca et al. (2019) agrega que la lealtad hacia la organización, en un sentido moral, es “la existencia de un fuerte vínculo de compromiso con la organización como efecto de una percepción de deuda

por la oportunidad recibida; como un pago moral como resultado de percibir que el trabajo es valorado” (p. 22).

Tal cual, la lealtad hacia la organización, parte del sentido moral, donde los empleados reciben por parte de la institución prestaciones como, capacitaciones, pago de estudios, incentivos, entre otros; lo cual despierta en el sujeto una sensación de reciprocidad generado por el reconocimiento de deuda hacia la entidad, de esta manera, la entidad asegura que el talento humano este fidelizado a sus propósitos.

**2.2.2.3.2. Indicador N° 2. Obligación.** Al respecto, Santiago & Rojas (2021) expresan lo siguiente “El compromiso normativo muestra la sensación de obligatoriedad que tiene el colaborador de permanecer en la empresa donde trabaja; es decir la relación que establece el trabajador con la organización que le ha ofrecido la oportunidad de trabajar” (p. 438)

De esta manera, la obligación moral hace que los colaboradores condicionen su decisión de permanencia en la entidad bajo un sentido de ético, pues piensa que eso es lo correcto que es lo que debe hacer.

Así pues, para complementar lo anterior dicho (Bohrt & Díaz, 2018) expresan:

Esta obligación vendrá determinada por una obligación moral de permanecer que surge de la percepción de haber recibido algún beneficio, oportunidad, ventaja o concesión de la organización, o a los sentimientos imperativos de quedarse en la empresa debido a que las normas y los valores personales o grupales indican que la lealtad es deseable. (pp. 6-7)

Asimismo, aunado a lo anterior, Atencio et al. (2020) sostiene lo siguiente: “Partiendo de las conceptualizaciones anteriores se sobreentiende que la persona continuará ejerciendo su labor por una obligación moral, incluso en aquellas situaciones en las que no haya satisfacción personal” (p. 35).

Entonces, en el compromiso normativo la obligación hace referencia a la fidelidad del empleador en base a sus creencias conductuales subjetivas, pues, la entidad ha influido en el colaborador para generar un sentimiento de obligación que motiva al sujeto a valorar a la institución, persiguiendo ambos los objetivos institucionales que permitirán abstraer cierto sentimiento de realización.

**2.2.2.3.3. Indicador N° 3. Agradecimiento.** Finalizando este apartado se encuentra el rasgo de agradecimiento, así tal cual, “independientemente de las afinidades con otra organización el individuo continuará en la suya como respuesta a una presión de agradecimiento, en la que renunciar o no hacer bien su labor puede tener efectos negativos para la institución y para su imagen” (Atencio et al., 2020, p. 35) .

En síntesis, las personas con este tipo de compromiso sienten la necesidad de retribuir con su permanencia y buen desempeño la oportunidad laboral e incentivos que la organización le haya ofrecido en algún momento. Para tal caso, se evidencia un empleado eficiente, responsable y dispuesto a hacer siempre lo correcto por el bien de la organización.

### **2.3. Marco conceptual**

### 2.3.1. *Clima organizacional*

- **Actitudes.** La actitud se define como una condición mental y neurológica, formada a través de la experiencia, que tiene un impacto significativo y activo en la manera en que las personas se comportan, permitiéndoles reaccionar adecuadamente a su entorno (Palacios, 2021).
- **Aptitud.** La aptitud hace referencia a la agrupación de capacidades y destrezas mentales que habilitan a un individuo para llevar a cabo una actividad específica (Correa et al., 2019).
- **Capital humano.** El concepto de capital humano se relaciona con las inversiones que una organización hace en sus empleados para incrementar su productividad. Esto implica que una porción de los recursos disponibles se asigna a iniciativas destinadas a mejorar la eficiencia de los trabajadores (Bernal et al., 2020).
- **Cohesión.** La cohesión se define como la medida en que los miembros de un grupo social concuerdan con respecto a su sentimiento de vinculación con un proyecto o situación que todos comparten (Ferrelli, 2015).
- **Dinámica laboral.** Las dinámicas laborales implican una serie de actividades interactivas que ayudan a mejorar algunos aspectos del trabajo en equipo. Cada dinámica implica diferentes procedimientos sistemáticos adaptados a las necesidades de la empresa (J. Hernández & Porraspita, 2019).
- **Entorno laboral.** El entorno laboral, está asociado con cómo los empleados perciben los elementos que influyen en la calidad de su experiencia en el trabajo (Pilligua & Arteaga, 2019).
- **Misión.** La misión de una institución se identifica como su propósito fundamental o la razón de ser, es decir, su objetivo principal y su función en el contexto social. Así, la misión ofrece la posibilidad de establecer los cimientos para su planificación

y desarrollar una estrategia consistente, siendo el punto de referencia para cualquier decisión relacionada con la consecución de objetivos a futuro (Gaytan & Aceves, 2017).

- **Objetivos institucionales.** Los objetivos de la institución son metas definidas por su líder, y dichas metas y objetivos experimentarán cambios a lo largo del tiempo conforme la institución avance exitosamente en sus actividades (Gaytan & Aceves, 2017).
- **Visión.** Una visión ilustra las aspiraciones o metas ideales a futuro para la organización. Esta visión debe ser alcanzable, aunque puede ser desafiante, y su función es orientar e incentivar al equipo a continuar su labor (Gaytan & Aceves, 2017).
- **Rendimiento.** El rendimiento laboral se refiere a cómo un empleado ejecuta las tareas asignadas en su trabajo. Así, se evalúa si el individuo es adecuado para el cargo que ocupa, considerando la eficacia, calidad y eficiencia de su desempeño (Pilligua & Arteaga, 2019).

### 2.3.2. *Compromiso laboral*

- **Apego.** El apego se relaciona con el lazo que se forma con una institución debido al reconocimiento que esta otorga a las aportaciones realizadas por el colaborador (Leal, 2023).
- **Comportamiento.** El comportamiento organizacional se refiere a cómo se comportan los empleados dentro de las instituciones a las que pertenecen, abarcando tanto su interacción como el rendimiento que demuestran al cumplir con sus responsabilidades (Ñaña, 2017).

- **Convicciones.** La convicción se relaciona con las creencias o razones que poseen las personas, las cuales fundamentan y sostienen sus pensamientos, discursos o acciones específicas (J. Hernández, 2017).
- **Dedicación.** La dedicación se refiere al compromiso personal o al nivel de atención y esfuerzo que una persona invierte en una actividad, así como al acto y resultado de comprometerse con una profesión u obra específica (Flores et al., 2015).
- **Estabilidad laboral.** La estabilidad laboral implica tener un empleo de duración indefinida, lo que significa que el acuerdo laboral entre un individuo y su empleador se mantiene constante a lo largo del tiempo, sin finalizar abruptamente sin justificación (Durval, 2016).
- **Integración.** La integración en el lugar de trabajo alude a incorporar a diversos grupos que podrían enfrentarse o que ya se encuentran en situaciones de exclusión. Promover una política de inclusión en equipos de trabajo caracterizados por la diversidad mejora la dinámica en el entorno laboral (Cuesta & García, 2018) (García et al., 2018).
- **Proactivo.** De forma directa y concisa, la proactividad se define como la acción de intervenir con rapidez para prevenir complicaciones futuras (Salessi & Omar, 2017).

### Capítulo III. Hipótesis

#### 3.1. Hipótesis general

Así, la hipótesis general queda formulada de la siguiente manera:

**H.G.:** Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

#### 3.2. Hipótesis específicas

Así pues, a continuación, se presentan las hipótesis específicas de este estudio.

1. El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.
2. Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.
3. El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el compromiso normativo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

#### 3.3. Variables

##### Variable

V: Clima organizacional. Seminario & Mallico (2022) expresan que “El clima organizacional son los atributos o las características del ambiente organizacional que es percibido por los colaboradores; es un aspecto primordial en todas las entidades para mejorar el ambiente laboral y conseguir un crecimiento exponencial” (p. 11).

**Variable asociada:**

V<sub>Asociada</sub>: Estrada & Mamani (2020) sostienen que: “El compromiso organizacional es la fuerza relativa que conlleva a la identificación individual e implicación con una institución, la cual se caracteriza por el intenso deseo de mantenerse como integrante de una institución en particular” (p. 133).

**3.4. Operacionalización.**

Variables	D. Conceptual	D. Operacional	Dimensiones	Indicadores
CLIMA ORGANIZACIONAL	Seminario & Mallcco (2022) expresan que “El clima organizacional son los atributos o las características del ambiente organizacional que es percibido por los colaboradores; es un aspecto primordial en todas las entidades para mejorar el ambiente laboral y conseguir un crecimiento exponencial” (p. 11).	El clima organizacional es la percepción que tienen los colaboradores de las instituciones sobre su ambiente de trabajo. Así pues, esta herramienta será desglosada bajo tres dimensiones: comportamiento organizacional, estructura organizacional y dirección organizacional; las que serán medidas a través de un cuestionario aplicado sobre los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari.	D <sub>1</sub> Comportamiento organizacional	I <sub>1</sub> Motivación
				I <sub>2</sub> Comunicación
				I <sub>3</sub> Relaciones interpersonales
			D <sub>2</sub> Estructura organizacional	I <sub>4</sub> Autonomía
				I <sub>1</sub> Funcionamiento
				I <sub>2</sub> Condiciones de trabajo
			D <sub>3</sub> Dirección organizacional	I <sub>3</sub> Diseño de puestos de trabajo
				I <sub>4</sub> Estímulo al desarrollo organizacional
				I <sub>1</sub> Liderazgo
I <sub>2</sub> Participación				
I <sub>3</sub> Solución de conflictos				
COMPROMISO LABORAL	Estrada & Mamani (2020) sostienen que: “El compromiso organizacional es la fuerza relativa que conlleva a la identificación individual e implicación con una institución, la cual se caracteriza por el intenso deseo de mantenerse como integrante de una institución en particular” (p. 133).	El compromiso organizacional refiere al grado de identificación y vinculación de los trabajadores hacia la entidad donde pertenecen. Así pues, esta herramienta será desglosada bajo tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; las que serán medidas a través de un cuestionario aplicado sobre los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari.	D <sub>4</sub> Compromiso afectivo	I <sub>4</sub> Trabajo en equipo
				I <sub>5</sub> Variedad de competencias
				I <sub>1</sub> Realización personal
			D <sub>5</sub> Compromiso de continuidad	I <sub>2</sub> Sentido de pertenencia
				I <sub>3</sub> Significación
				I <sub>4</sub> Cumplimiento
				I <sub>1</sub> Inversión
			D <sub>6</sub> Compromiso normativo	I <sub>2</sub> Necesidades
				I <sub>3</sub> Falta de alternativas
				I <sub>4</sub> Competencias
				I <sub>1</sub> Lealtad
				I <sub>2</sub> Obligación
I <sub>3</sub> Agradecimiento				

## Capítulo IV. Metodología

### 4.1. Método de Investigación

#### 4.1.1. *Método General*

##### **Método científico**

Para dar a conocer los factores que intervienen en la operacionalización de una investigación, se utilizó el método científico, este se define como “un procedimiento hipotético-deductivo: que partiendo del estudio de la teoría general se crean unas hipótesis, de las que se deducirán algunos enunciados más simples y se contrastarán mediante la experimentación” (Castellanos et al., 2018, p. 16).

Dicho de otro modo, el método utilizado fue el científico, ya que cuya técnica permitió alcanzar nuevos conocimientos que son válidos desde un punto de vista investigador. Además, este método tiene un criterio sistemático que permitió conservar la información sobre una base científica para así comprobar la hipótesis.

##### **Enfoque cuantitativo.**

El enfoque cuantitativo es un proceso secuencial y riguroso para validar suposiciones, comenzando con una idea delimitada que evoluciona hacia la formulación de objetivos y preguntas de investigación. Tras revisar la literatura y establecer un marco teórico, se derivan hipótesis y se definen las variables. Se diseña un plan para probar las hipótesis, seleccionando casos o unidades para medir las variables en un contexto determinado. Finalmente, se analizan los datos mediante métodos estadísticos y se concluye sobre las hipótesis planteadas (R. Hernández & Mendoza, 2018).

En la investigación se adoptó un enfoque cuantitativo para abordar y examinar las hipótesis planteadas. Este enfoque permitió seguir un proceso secuencial y estructurado que garantizó la rigurosidad y la objetividad en la recopilación y análisis de los datos.

#### **4.1.2. Método específico:**

- **Según el proceso formal: Método hipotético-deductivo.**

Con respecto al método hipotético-deductivo, se define que: “Es el procedimiento investigativo que inicia con la observación del problema, permitiendo la formulación de una hipótesis, la misma que determina las consecuencias, para someterla a verificación refutando el caso hipotético inicial” (Alan & Cortez, 2018, p. 24).

Cabe decir que, el método hipotético-deductivo de la investigación permitió aceptar declaraciones como hipótesis y probar estas suposiciones haciendo inferencias sobre los hechos que se enfrentaron y el conocimiento que ya se tenía. Los problemas, resultados de los datos y la evidencia convincente fueron comparados con esto, desde perspectivas tanto teóricas como prácticas.

- **Según su nivel de profundidad: Método descriptivo.**

Según al nivel de profundidad, se utilizó el método descriptivo, el cual: “Trabaja con diferentes variables en simultáneo, pero sin establecer algún tipo de relación analítica. Los estudios por encuesta, diagnósticos, comparativos, se consideran dentro de este tipo de estudio” (Arroyo, 2020, p. 230).

Por ello, la presente investigación recopiló y examinó datos cuantitativos en una población con fines estadísticos; para lo cual se utilizó el método descriptivo, que estuvo orientado a recolectar y presentar datos de forma sistemática brindando una imagen clara de la situación dada. También presentó cómo se estaban dando los desafíos específicos de la recopilación e interpretación de datos en curso.

#### **4.2. Tipo de investigación**

##### **Básica**

La investigación básica, a menudo referida como teórica o pura, se basa en razonamientos teóricos y su propósito principal es el de desarrollar, expandir, corregir o comprobar el conocimiento a través del hallazgo de generalizaciones amplias o principios fundamentales (Polanía et al., 2020).

En el desarrollo de la tesis, se optó por utilizar el tipo de investigación básica. La elección de un enfoque de investigación básica fue crucial para profundizar en los aspectos teóricos y conceptuales que subyacen a las variables de clima organizacional y compromiso laboral.

#### **4.3. Nivel de investigación**

##### **Correlacional**

Se postula que las investigaciones de nivel correlacional: “Tiene como finalidad conocer la relación o determinar el grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Gallardo, 2017, p. 53).

En el marco de este estudio, se definió que el nivel de investigación empleado fue correlacional. Esta decisión se basó en la necesidad de comprender y analizar la relación entre variables específicas dentro del ámbito de estudio. El enfoque correlacional permitió identificar, cuantificar y examinar la naturaleza de las conexiones existentes entre estas variables, facilitando una comprensión más profunda de sus interacciones y dependencias mutuas.

#### 4.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se vincula con el plan del investigador para justificar el objetivo planteado; incorpora las preguntas que el estudio busca responder. Existen dos tipos principales de diseño en la investigación cuantitativa, como se muestra en la siguiente figura.

**Figura 6**

*Esquema de la figura del diseño de investigación*



Nota: (Fuentes et al., 2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Medellín: UPB.

En concreto, la investigación es no experimental porque no se manipula las variables como tal y el nivel de investigación es el descriptivo correlacional, con un

diseño transversal porque se realiza en una línea de tiempo establecida, a continuación, se describe cómo lograr esta resolución.

- **No experimental.**

Castellanos et al. (2018) concluyen que en el diseño no experimental: “Es importante dejar claro que, no permite brindar explicaciones causales de los resultados obtenidos. Tal y como se ha estudiado, la causalidad solo puede establecerse cuando otras explicaciones rivales se mantienen controladas” (p. 149).

Por consiguiente, es importante señalar que esta investigación tuvo un diseño no experimental ya que el estudio no cambió intencionalmente la variable en estudio, es decir, el investigador no modificó el objeto a estudio. Este tipo de investigación identificó problemas en la situación actual y luego los analizó.

- **Transversal.**

De acuerdo con Castellanos et al. (2018) declaran que: “Una investigación es de diseño transversal si los datos se recogen en un único momento en el tiempo o en un momento relativamente breve (denominado medida contemporánea).” (p. 151).

En consecuencia, el diseño aplicado fue transversal, ya que analizó datos variables recopilados durante un período de tiempo sobre una muestra o subconjunto poblacional predefinido. Su propósito fue interpretar variables, analizar su influencia y correlación en el tiempo.

- **Descriptivo-correlacional.**

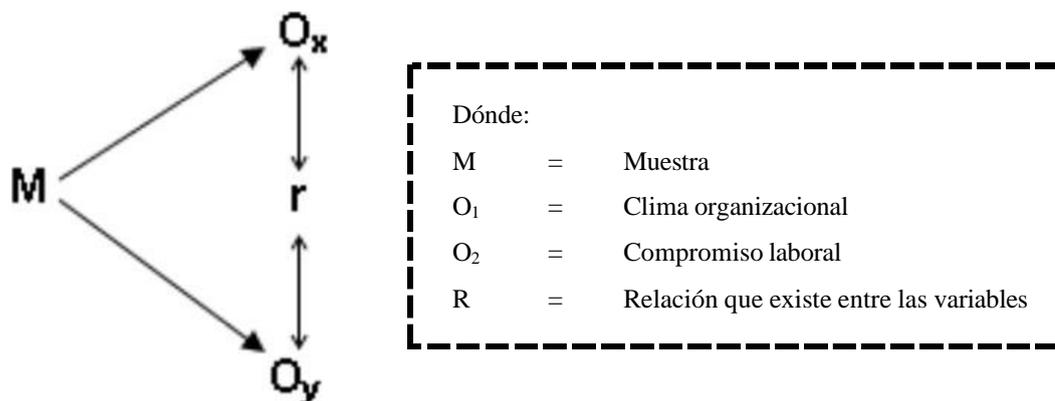
Zamora & Calixto (2021) manifiestan que el diseño descriptivo y correlacional: “Se trata de una investigación de diseño no experimental y se trabaja

con una o dos variables, estas deben ser descompuestas en dimensiones e indicadores” (p. 38).

Seguidamente, se muestra el diagrama que representa al diseño descriptivo-correlacional.

**Figura 7**

*Diseño de investigación correlacional*



Nota: (Mamani & Estrada, 2020). Metodología de la investigación. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

En conclusión, el diseño de investigación utilizado fue descriptivo-correlacional, ya que se utilizó para expresar los últimos hallazgos. Este tipo de investigación fue prototipo para comprender el significado de las dos variables de investigación.

## 4.5. Población y muestra

### 4.5.1. Población

Según Padua et al. (2018), la palabra población se define como: “Un conjunto total de elementos que constituyen un área de interés analítico. Está delimitado, pues, por problemáticas de tipo teórico según sea la definición del problema de investigación” (p. 55).

La población o universo se relacionó con el número total de factores que conformaban el área de interés de este estudio, por lo que los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari fueron el motivo de este estudio.

Como se muestra en la siguiente tabla, que enumera los participantes de la municipalidad distrital de Mazamari, la población fue finita, por lo que la cantidad de valores tuvieron un límite. Por lo tanto, la población estuvo compuesta por 103 sujetos.

**Tabla 1**

*Relación de colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari seleccionados para la población*

Nº	Nombres Y Apellidos	Cargo
1	Adauto Arroyo Mauro Esteban	Gerente Municipal
2	Alvites Castillo Efraín Fernando	Gerente Desarrollo Urbano Y Rural
3	Alvites Izquierdo Carlos Elmer	Auditor II
4	Arenales Yale Oscar Máximo	Subgerente de RRHH
5	Aroni Cañari Víctor Alfonso	Subgerente de Logística
6	Arroyo Sobrevilla Yelizabeth Gregoria	Subgerente de Fiscalización Tributaria
7	Arteaga Pizarro Enmer Héctor	Subgerente de Gestión Comunitaria Participativa
8	Avenio Cotera Fredy Anderson	Subgerente de Planeamiento y Racionalización
9	Bravo Alanya Diego Laberiano	Policía de Transito
10	Bravo Pastrana Lourdes Mercedes	Relacionista Público II en la Secretaría General

---

11	Bravo Paucar Francisco	Auxiliar Administrativo-Almacén
12	Buendía Vásquez Janet Teodora	Subgerente de Educación e Inclusión Social
13	Cabezas Paredes Ramiro Jorge	Gerente de Gestión Ambiental y SS.PP
14	Campos De La Cruz Yoel Yackson	Asistente para Estudio de Mercado
15	Campos Huayta Noemi	Asistente Contable
16	Canchanya Coronación Augusto	S.G Estudios y Proyectos-Unidad Formuladora
17	Capcha Morales Lizeth Lila	Sg. de Programación Multianual de Inversiones
18	Carbajal Mayta Kenia Yelly	Secretaria General
19	Carhuamaca Salazar Vladimir Ángel	Subgerente de Recursos Naturales
20	Carpio Martínez Yoel Miler	Gerente de Desarrollo Eco. Territorial
21	Carrion Soto Nina Epifania	Responsable De La Unidad
22	Castillo Arancel Israel	Responsable de Almacén Central
23	Chahuayla Mayta Elizabeth	Asistente Administrativo
24	Coaguilla Meza José Esteban	Responsable de Demuna -Abogado
25	Córdova Córdova Pilar	Asistente de Auditoria
26	Escarcena Segundo Andy William	Cajero
27	Escobar Avellaneda Edgar Dario	Secre. Defensa Civil
28	Farfán Falcon Fernando José	Asesor Legal
29	Fernández Villazana Mirian Eva	Asistente de Sg de Catastro
30	Flores Melgarejo Junior Gianpierre	Subgerente de Obras Publicas y Privadas
31	Garcia Billaverde Miriam	Asistente Administrativo I
32	Gilvonio Llihua Eber León	Asistente Administrativo - DUR
33	Grande Orihuela Fredy Raúl	Gerente de Comunidades Indígenas
34	Grandez Villazana Jenny Doris	Responsable De Sisfoh-Ule
35	Gutiérrez Palacios Katusia Soledad	Asistente Administrativo
36	Huaynamarca Huacachi Ada	Asistente Administrativo- Omaped
37	Ichpas Ramos Elías Pedro	Editor Audiovisuales – Imagen Institucional
38	Jauregui Campos Jimmy Joel	Asistente Técnico II - SG RRHH
39	Laines Lizana Yesica Yovana	Responsable de PVL
40	Limaymanta Hinostrza Elva Sara	Asistente Administrativo
41	Llamo Pérez Mariela Karina	Asistente Administrativo
42	Lozano Fernández Mercedes	Diseñador Grafico
43	Mendoza Huayaba Mercy Karen	Asistente Administrativo
44	Mercado Córdova Raúl Luis	Gerente de Administración Tributaria
45	Meza De La Cruz Liz Karen	Asistente Administrativo
46	Meza Ortiz Adaliza Marleny	Digitador de Padrón Nominal
47	Miguel Lázaro Yeynor Saul	Policía de Tránsito
48	Moreno Rojas Juan Manuel	Policía de Tránsito
49	Munguía Ore Mael Jesús	Subgerente de Contabilidad
50	Nieto Ircañaupa Miriam Patricia	Asistente de Tesorería
51	Ñaupari Arenales Ciro Gustavo	Gerente de Administración y Finanzas
52	Oré Goetendía Mercedes Roxana	Asistente Administrativo- GM

---

---

53	Orihuela Brañes Nadia Tania	Asistente Jurídico
54	Ortiz Reyes Florencio	Personal De Mantenimiento
55	Páez Urcucullay Jesica Teresa	Responsable de Tramites Documentarios
56	Parillo Quispe Julio Cesar	Asistente Administrativo Cotizador
57	Paucar Benites Rebeca	Asistente Administrativo
58	Payano Torpoco Mabel Liseth	Asistente Administrativo-Maquinarias
59	Peralta Valenzuela Juan Pedro	Subgerente de Promoción Empresarial y MYPES
60	Pino Pino María Evelyn	Asistente Administrativo
61	Ponce Mamani Rodiluz Rosabel	Responsable de la Unidad de Adquisiciones
62	Quilca Paucar Mauro Cesar	Jefe de Informática y Tecnología
63	Quispe Carbajal Esther	Asistente de Archivo Central
64	Quispe Condori Elvis Iván	Subgerente de Recaudación y Control Tributario
65	Quispe Huacho Domingo	Personal de Botadero Controlado de Residuos Solidos
66	Reategui Gonzales Raul	Policía Transito
67	Reginaldo Poma Antonio	Áreas Verdes
68	Rivera Camargo Lessli Anaika	Asistente Jurídico
69	Roncal Orihuela Joel Jaime	Técnico Mecánico
70	Rojas Bendezú María Elena	Técnico Registrador de Obras
71	Rojas Herrera Marcelina Ernestina	Asistente En La Unidad De Bienes
72	Rosas Martinez Albina Marina	Responsable De Pvl
73	Rojas Ojose Miguel Angel	Agente De Serenazgo - Monitoreo
74	Ruiz Ubaldo Jorge Luis	Subgerente de Catastro
75	Sanabria Orellana Nancy Esther	Subgerente de Tesorería
76	Sharete Antonio Roxana	Asistente De Modulo Municipal
77	Sivipaucar Quispe Mario Mina	Personal De Vivero Agroforestal
78	Soto Cárnica Susy Esther	Promotor Social I (Omaped )
79	Sotomayor Guerra Ayda Mily	Asistente Administrativo
80	Tapara Soto Norma Erika	Gerente De Desarrollo Social
81	Tito Diaz Oscar Javier	Secretario Técnico – PAD
82	Torre Flores Cecilia Mercedes	Gerente de Planeamiento y Presupuesto
83	Torres Casas Wilfor Antonio	Agente De Serenazgo
84	Tupiño Huamanlazo Giam Marco	Agente De Serenazgo
85	Unchupaico Álvarez Luz Inés	Asistente Administrativo- Logística
86	Valencia Macedo Eusebia Esther	Registrador Civil
87	Valderrama Romero Delia Esperanza	Personal de Vivero Municipal
88	Valdivia Mamani Miguel Angel	Operador De Camión Volquete
89	Varela Meza Angel Benaventuro	Trabajador De Áreas Verdes
90	Vargas Alvi Dina Mariluz	Asistente Administrativo- GCI
91	Vargas Gilvonio Lucía Lucila	Personal Auxiliar De Áreas Verdes
92	Vásquez Molina Edith Myriam	Asistente Administrativo – GAT
93	Vasquez Velasquez Jose Alberto	Mecánico

---

94	Velasquez Inga Maximo Rafael	Policía Municipal
95	Veliz Gutiérrez Dante Vladimir	Especialista en Formulación y Evaluación de Proyectos
96	Veliz Gutierrez Jhasmin	Personal De Vivero Municipal
97	Veliz Huaranga Cecilia	Asistente de Demuna
98	Vicente Vílchez Omar Víctor	Asistente de Defensa Civil
99	Vivanco Peña Sharim	Inspector Sanitario – Matadero Municipal
100	Yactayo Cabrera Jimmy Paul	Procurador Municipal
101	Yauri Hinostroza Fening Kinner	Conductor del Camión de la Unidad de Almacén
102	Yauri Hinostroza Josabet Jackelin	Asistente Administrativo
103	Yauri Hinostroza Mayela Romilda	Personal De Vivero Municipal

Nota: Información obtenida a partir de la información proporcionada por la municipalidad distrital de Mazamari

#### 4.5.2. *Muestra*

Haciendo referencia a Ríos (2017) la definición básica de muestra es un: “Subconjunto representativo de la población. De ello, se asume que los resultados encontrados en la muestra son válidos para la población” (p. 89).

Se concluye que una muestra, también conocida como un subconjunto del universo o una parte distinta de la población, consiste en las unidades que forman parte del estudio. Para determinar el número de unidades a seleccionar para la muestra se usó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2p(1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z^2p(1 - p)}$$

Dónde:

- N = Total de la población = 103
- $Z_{\alpha}$  = Nivel de Confiabilidad = 1,96
- p = proporción esperada = 0,5
- q = 1 – p = 0,5
- d = precisión = 0,05

Reemplazando los datos en la fórmula se obtuvo que el tamaño de la muestra es de 81 trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari.

#### **4.5.3. Criterios de inclusión y exclusión.**

Es importante mencionar, que los criterios de inclusión y exclusión ayudaron a escoger participantes que formaron parte de la población, de acuerdo con Salgado (2018): “Los criterios de inclusión son los que permiten definir a los participantes que formarán parte de la población de estudio. Los criterios de exclusión especifican las condiciones o características por las cuales un participante podría ser eliminado” (p. 109).

Por lo tanto, teniendo en cuenta, los criterios de inclusión aplicados en la muestra de esta investigación fueron los siguientes.

- A. Trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari
- B. Colaboradores con relación de trabajo bajo la modalidad de CAS

Cabe mencionar que, los criterios de exclusión que se utilizaron en la muestra de este estudio fueron los siguientes.

- A. Personal por terceros
- B. Personal de obreros bajo la modalidad 728 – MDM

Una vez finalizado el proceso de inclusión y exclusión, los 81 colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari que formaron parte de la muestra fueron los que se describen a continuación.

**Tabla 2**

*Relación de colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari seleccionados para la muestra*

Nº	Nombres Y Apellidos	Cargo
1	Adauto Arroyo Mauro Esteban	Gerente Municipal
2	Alvites Castillo Efraín Fernando	Gerente Desarrollo Urbano Y Rural
3	Alvites Izquierdo Carlos Elmer	Auditor II
4	Arenales Yale Oscar Máximo	Subgerente de RRHH
5	Aroni Cañari Víctor Alfonso	Subgerente de Logística
6	Arroyo Sobrevilla Yelizabeth Gregoria	Subgerente de Fiscalización Tributaria
7	Arteaga Pizarro Enmer Héctor	Subgerente de Gestión Comunitaria Participativa
8	Avenio Cotera Fredy Anderson	Subgerente de Planeamiento y Racionalización
9	Bravo Alanya Diego Laberiano	Policía de Transito
10	Bravo Pastrana Lourdes Mercedes	Relacionista Público II en la Secretaría General
11	Bravo Paucar Francisco	Auxiliar Administrativo-Almacén
12	Buendía Vásquez Janet Teodora	Subgerente de Educación e Inclusión Social
13	Cabezas Paredes Ramiro Jorge	Gerente de Gestión Ambiental y SS.PP
14	Campos De La Cruz Yoel Yackson	Asistente para Estudio de Mercado
15	Campos Huayta Noemi	Asistente Contable
16	Canchanya Coronación Augusto	S.G Estudios y Proyectos-Unidad Formuladora
17	Capcha Morales Lizeth Lila	Sg. de Programación Multianual de Inversiones
18	Carbajal Mayta Kenia Yelly	Secretaria General
19	Carhuamaca Salazar Vladimir Ángel	Subgerente de Recursos Naturales
20	Carpio Martínez Yoel Miler	Gerente de Desarrollo Eco. Territorial
21	Castillo Arancel Israel	Responsable de Almacén Central
22	Chahuayla Mayta Elizabeth	Asistente Administrativo
23	Coaguilla Meza José Esteban	Responsable de Demuna -Abogado
24	Córdova Córdova Pilar	Asistente de Auditoria
25	Escarcena Segundo Andy William	Cajero
26	Farfán Falcon Fernando José	Asesor Legal
27	Fernández Villazana Mirian Eva	Asistente de Sg de Catastro
28	Flores Melgarejo Junior Gianpierre	Subgerente de Obras Publicas y Privadas
29	Gilvonio Llihua Eber León	Asistente Administrativo - DUR
30	Grande Orihuela Fredy Raúl	Gerente de Comunidades Indígenas
31	Gutiérrez Palacios Katiusia Soledad	Asistente Administrativo
32	Huaynamarca Huacachi Ada	Asistente Administrativo- Omaped
33	Ichpas Ramos Elías Pedro	Editor Audiovisuales – Imagen Institucional
34	Jauregui Campos Jimmy Joel	Asistente Técnico II - SG RRHH
35	Laines Lizana Yesica Yovana	Responsable de PVL
36	Limaymanta Hinostroza Elva Sara	Asistente Administrativo

---

37	Llamo Pérez Mariela Karina	Asistente Administrativo
38	Lozano Fernández Mercedes	Diseñador Grafico
39	Mendoza Huayaba Mercy Karen	Asistente Administrativo
40	Mercado Córdova Raúl Luis	Gerente de Administración Tributaria
41	Meza De La Cruz Liz Karen	Asistente Administrativo
42	Meza Ortiz Adaliza Marleny	Digitador de Padrón Nominal
43	Miguel Lázaro Yeynor Saul	Policía de Tránsito
44	Moreno Rojas Juan Manuel	Policía de Tránsito
45	Munguía Ore Mael Jesús	Subgerente de Contabilidad
46	Nieto Ircañaupa Miriam Patricia	Asistente de Tesorería
47	Ñaupari Arenales Ciro Gustavo	Gerente de Administración y Finanzas
48	Oré Goetendía Mercedes Roxana	Asistente Administrativo- GM
49	Orihuela Brañes Nadia Tania	Asistente Jurídico
50	Páez Urcucullay Jessica Teresa	Responsable de Tramites Documentarios
51	Parillo Quispe Julio Cesar	Asistente Administrativo Cotizador
52	Paucar Benites Rebeca	Asistente Administrativo
53	Payano Torpoco Mabel Liseth	Asistente Administrativo-Maquinarias
54	Peralta Valenzuela Juan Pedro	Subgerente de Promoción Empresarial y MYPES
55	Pino Pino María Evelyn	Asistente Administrativo
56	Ponce Mamani Rodiluz Rosabel	Responsable de la Unidad de Adquisiciones
57	Quilca Paucar Mauro Cesar	Jefe de Informática y Tecnología
58	Quispe Carbajal Esther	Asistente de Archivo Central
59	Quispe Condori Elvis Iván	Subgerente de Recaudación y Control Tributario
60	Quispe Huacho Domingo	Personal de Botadero Controlado de Residuos Solidos
61	Rivera Camargo Lessli Anaika	Asistente Jurídico
62	Rojas Bendezú María Elena	Técnico Registrador de Obras
63	Ruiz Ubaldo Jorge Luis	Subgerente de Catastro
64	Sanabria Orellana Nancy Esther	Subgerente de Tesorería
65	Sharete Antonio Roxana	Asistente De Modulo Municipal
66	Soto Cárnica Susy Esther	Promotor Social I (Omaped )
67	Sotomayor Guerra Ayda Mily	Asistente Administrativo
68	Tapara Soto Norma Erika	Gerente De Desarrollo Social
69	Tito Diaz Oscar Javier	Secretario Técnico - PAD
70	Torre Flores Cecilia Mercedes	Gerente de Planeamiento y Presupuesto
71	Unchupaico Álvarez Luz Inés	Asistente Administrativo- Logística
72	Valderrama Romero Delia Esperanza	Personal de Vivero Municipal
73	Vargas Alvi Dina Mariluz	Asistente Administrativo- GCI
74	Vásquez Molina Edith Myriam	Asistente Administrativo – GAT
75	Veliz Gutiérrez Dante Vladimír	Especialista en Formulación y Evaluación de Proyectos
76	Veliz Huarina Cecilia	Asistente de Demuna
77	Vicente Vílchez Omar Víctor	Asistente de Defensa Civil

---

78	Vivanco Peña Sharim	Inspector Sanitario – Matadero Municipal
79	Yactayo Cabrera Jimmy Paul	Procurador Municipal
80	Yauri Hinostrza Fening Kinner	Conductor del Camión de la Unidad de Almacén
81	Yauri Hinostrza Josabet Jackelin	Asistente Administrativo

Nota: Información obtenida a partir de la información proporcionada por la municipalidad distrital de Mazamari

## 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.6.1. Técnicas de recolección de datos

Sánchez et al. (2020) recomiendan que para escoger la técnica de recolección de datos: “El investigador debe describir el procedimiento de la recopilación de datos con tal detalle que, teóricamente, otros revisores, al seguir los mismos procedimientos bajo las mismas condiciones, encontrarán un conjunto idéntico de artículos” (p. 28).

Se consideró esta tabla para una mejor comprensión de las técnicas de recopilación de datos que describe los tipos de fuentes, métodos de recopilación y herramientas utilizados.

**Tabla 3**  
*Técnicas de recolección de datos*

Fuentes	Técnicas de recolección de datos	Instrumento de registro
Primarias	✓ Encuesta	✓ Papel, lápiz y celular
	✓ Observación directa	
Secundarias	✓ Análisis documental	✓ Papel, lápiz y celular

Nota: Elaborado por el autor a partir de Fresno (2019).

En este sentido, en los tramos siguientes se muestran en mayor detalle las técnicas de este trabajo de investigación.

#### 4.6.1.1. Técnicas de recolección de datos primarios. Según Arroyo (2020) enfatiza

que: “Las técnicas de recolección de datos primarios o de primera fuente de

mayor uso son: muestreo, encuesta, entrevista, observación y análisis de fuentes” (p. 259).

Por lo que, en este estudio las técnicas de recolección de datos primarios fueron las siguientes.

Técnicas	Definición	Explicación
Encuesta	Como lo hace notar Arias (2020) “La encuesta es una herramienta que puede tener resultados cuantitativos o cualitativos y se centra en preguntas preestablecidas con un orden lógico y un sistema de respuestas escalonado.” (p. 18).	En la presente investigación, la encuesta se utilizó como opción segura según el diseño y la aplicación de las variables indicativas para obtener datos específicos.
Observación directa	Conciernen a la observación directa, según R. Hernández & Mendoza (2018) mencionan que: “Es factible observar cuestiones inusuales y el investigador puede captar datos directos de los participantes y el ambiente. Útil para temas que pueden incomodar a los participantes” (p. 464).	Por lo cual, esta investigación hizo uso de la observación directa para analizar el objeto en estudio en un momento determinado. Todo ello sin alterar el entorno en el que se desarrolló la observación.

Nota: Elaborado por el autor.

**4.6.1.2. Técnicas de recolección de datos secundarios.** De acuerdo a esta técnica se postula que: “Las técnicas de recolección de datos secundarios o de segunda fuente de mayor uso son: fichas o fichaje, análisis documental” (Arroyo, 2020, p. 259).

De esta forma, la técnica de recolección de datos secundarios fue el siguiente.

Técnicas	Definición	Explicación
----------	------------	-------------

Análisis documental	El análisis de documentos o también llamado análisis documental es un proceso de revisión que se realiza para obtener datos del contenido de dicho documento; en este caso, los documentos deben ser fuentes primarias y principales que facultan al investigador obtener datos (Gonzales, 2021).	El análisis de documentos resaltó por ser de fácil entendimiento y dinámico, se utilizó en la investigación, ya que estos conjuntos de procesos presentan el contenido de una forma distinta, obteniendo información que se incluyó en el presente estudio como fuente de información.
---------------------	---	--

Nota: Elaborado por el autor.

#### 4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Teniendo en cuenta a Padua et al. (2018) referente a la recolección de datos señalan que: “Son instrumentos de los cuales se puede servir el investigador, dados sus propósitos teóricos. De ahí que deba tomar frente a ellos una actitud a la vez flexible y vigilante” (p. 6).

Al igual que en el segmento anterior, esta tabla clasifica las herramientas de recolección de datos por su tipo de fuente.

**Tabla 4**  
*Instrumentos de recolección de datos.*

Fuentes	Instrumentos de recolección de datos	Datos a observar
Primarias	✓ Cuestionario	Percepción la variable clima organizacional y la variable asociada compromiso laboral
	✓ Libreta de observación de campo	
Secundarias	✓ Ficha bibliográfica	Marco teórico conceptual, recolectar y detectar la mayor cantidad de información relacionada con la investigación.

Nota: Elaborado por el autor a partir de Fresno (2019).

Esclarecido este punto, a continuación, se conceptualiza en detalle los instrumentos empleados para el desarrollo de este estudio.

**4.6.2.1. Instrumentos de recolección de datos primarios.** Los instrumentos de recolección de datos primarios fueron los siguientes:

Técnicas	Definición	Explicación
Cuestionario	Referente al cuestionario, J. Arias, (2020) manifiesta que: “Es un instrumento de recolección de datos utilizado en trabajos de investigación científica, consiste en un conjunto de preguntas enumeradas en una tabla y una serie de posibles respuestas que el encuestado debe responder” (p. 21).	Concluyendo, los cuestionarios fueron un grupo de preguntas coherentes que tuvieron como fin la recopilación de datos para la investigación, se pudieron usar preguntas de tipo abiertas y cerradas, pero debieron seguir una secuencia estructurada y útil para ayudar a la resolución del problema.
Libreta de observación de campo	La libreta se usa para anotar lo acontecido en el estudio de observación de campo, (Alan & Cortez, 2018) menciona lo siguiente: “Consiste en la realización de observaciones en el lugar donde sucede el fenómeno de estudio. Bajo esta modalidad de observación existe una mayor dificultad en la manipulación de las variables” (p. 28).	Además, la libreta de observación de campo fue un instrumento básico e indispensable, ya que permitió realizar anotaciones y aceptó la transmisión de datos durante la observación de la muestra, dependiendo de las variables.

Nota: Elaborado por el autor.

**4.6.2.2. Instrumentos de recolección de datos secundarios.** Los instrumentos de recolección de datos secundarios fueron los siguientes:

Técnicas	Definición	Explicación
Ficha bibliográfica	Al redactar el informe de la investigación, según Briñis (2017) las fichas bibliográficas: “Nos permiten incorporar información novedosa e interesante y que aportase una riqueza documental a nuestro trabajo. Las fuentes consultadas deben ser analizadas críticamente” (p. 3).	Argumentando lo anterior, las fichas bibliográficas fueron una recopilación breve que presentó datos clave para la investigación. Fueron importantes porque sirvieron de base y apoyo para señalar las fuentes de la información recopilada e incorporaron información del autor, año de edición, título, etc.

Nota: Elaborado por el autor.

#### 4.6.3. *Cronograma de la aplicación del instrumento de investigación*

Del cronograma de aplicación del instrumento de investigación Briñis (2017) refuta que: “El orden que aquí se establece responde al ordenamiento metodológico de las actividades, pero en realidad se podrán simultanear las tareas” (p. 107).

A continuación, la tabla muestra el cronograma que se utilizó para poner en práctica las herramientas de recopilación de datos.

**Tabla 5**  
*Cronograma de la ejecución de la encuesta*

Nº	Sujetos a encuestar	Cantidad	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
1	Primera tanda de encuestados	10 colaboradores de la MD	Daniel Lopez Suarez	26-12-22	30-12-22
2	Segunda tanda de encuestados	20 colaboradores de la MD	Daniel Lopez Suarez	02-01-23	07-01-23
3	Tercera tanda de encuestados	20 colaboradores de la MD	Daniel Lopez Suarez	09-01-23	14-01-23
4	Cuarta tanda de encuestados	20 colaboradores de la MD	Daniel Lopez Suarez	16-01-23	21-01-23
5	Quinta tanda de encuestados	11 colaboradores de la MD	Daniel Lopez Suarez	23-01-23	27-01-23

Nota: Elaboración propia.

#### 4.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos empleados

##### 4.7.1. *Validez de los instrumentos empleados*

Teniendo en cuenta a Arias (2020) plantea que: “El instrumento no requiere confiabilidad estadística; sin embargo, debe haber criterios de validez en base a fundamentación teórica; esto se refiere a la búsqueda exhaustiva de teorías con respecto a la variable para entender y medir el fenómeno” (p. 17).

Como se definió anteriormente, la validez del instrumento fue el grado en que midió las variables dadas, enfocándose en ciertos criterios, constructos y opiniones de científicos.

- a. Validez de contenido.** A juicio de R. Hernández & Mendoza (2018) la validez de contenido: “Se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide o la amplitud en que la medición representa al concepto o variable medida” (p. 230).

Complementando, la validez del contenido fue un juicio lógico que se vinculó con la validez aparente, dependió de qué tan bien la herramienta tuvo el dominio de los argumentos medibles. Esto quiere decir que fue fundamental saber en qué medida los componentes poseían los atributos para medirse.

- b. Validez de criterio.** R. Hernández & Mendoza (2018) puntualiza que: “La validez de criterio de un instrumento de medición se establece al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo” (p. 231).

Por esa razón, la validez fue un criterio evaluativo que midió la relación de una variable con un indicador, con el fin de determinar la base empírica y teórica que sustentó la investigación. Los jueces encargados examinaron la construcción del diseño, teniendo en cuenta ciertas características.

- c. Validez de constructo.** Arispe et al. (2020) consideran que para este tipo de validez: “Se necesita cumplir con las siguientes características: reconocer las construcciones que expliquen la aplicación del instrumento, formular hipótesis que se puedan comprobar a partir de la teoría, recopilar datos que permitan comprobar la hipótesis” (p. 80).

Cabe mencionar que, este tipo de validez fue muy importante ya que instruyó un enfoque unificado que agregó la validez de contenido y de criterio en el mismo marco, con el objetivo de poder comprobar la hipótesis de la investigación y recopilar datos.

En consecuencia, la calidad de los resultados obtenidos en un trabajo de investigación dependió en gran medida de la validez de los instrumentos utilizados. Para garantizar esta validez, se contó con la evaluación de expertos quienes analizaron la pertinencia y claridad de las preguntas, la adecuación de las escalas de medición y la relevancia de los ítems en relación con el objetivo de la investigación. Los aportes de estos expertos fueron fundamentales para mejorar la validez de los instrumentos y detectar posibles sesgos o problemas metodológicos. A continuación, se presenta la opinión de los expertos en relación con los instrumentos de recolección de datos.

**Tabla 6**  
*Resumen del juicio de expertos de los instrumentos.*

Experto	Grado académico	Especialidad	Opinión
Héctor Campos Palacios	Magíster en docencia y gestión	Gerencia de desarrollo social	Favorable
Julio Carrasco Castro	Magister en administración	Gestión Pública	Favorable
Cesar Augusto Merea Tello	Magister en Administración y Gestión publica	Gestión Publica	Favorable

Nota: Elaboración propia.

#### **4.7.2. Confiabilidad de los instrumentos empleados**

De acuerdo con lo que comentan Zamora & Calixto (2021), sobre la confiabilidad de los instrumentos dicen que: “Una vez validado el instrumento de recolección de datos, se determina el coeficiente de confiabilidad del mismo y para calcularlo se requiere de la aplicación de una prueba piloto” (p. 117).

En resumen, la confiabilidad de los instrumentos se refiere al grado en que estos proporcionan resultados consistentes y coherentes, lo que indica que la medición es sólida y válida desde el punto de vista metodológico. Por tanto, en este estudio se utilizó una prueba empírica denominada Coeficiente alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad del instrumento. Esta prueba permitió evaluar la consistencia interna de los ítems para garantizar la confiabilidad de la medida.

#### **Coeficiente alfa de Cronbach:**

Según lo que afirman Arispe et al. (2020) sobre el coeficiente alfa de Cronbach dicen que: “Los valores van desde cero (0), confiabilidad nula y uno (1), confiabilidad total. Entre menos sea la variabilidad en las respuestas, mayor homogeneidad y por tanto más alta será la confiabilidad” (p. 81)

En relación al texto citado, es importante destacar que el coeficiente alfa de Cronbach fue utilizado para medir la consistencia del instrumento de manera sencilla. Los valores obtenidos se interpretaron en una escala que va de cero a uno. Cuanto menor fue la variabilidad de los resultados, mayor fue la homogeneidad y confiabilidad del instrumento. Esto último mencionado se puede apreciar a través del siguiente detalle.

Índice	Nivel de Fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	[0,9] - [1]
2	Muy bueno	[0,7] - [0,9]
3	Bueno	[0,5] - [0,7]
4	Regular	[0,3] - [0,5]
5	Deficiente	[0,3]

En este contexto, se proporciona a continuación la descripción exhaustiva del análisis de confiabilidad llevado a cabo para el instrumento utilizado en la evaluación de la variable clima organizacional en relación a la muestra de estudio.

---

Scale Reliability Statistics

---

<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>	
Scale	0.930

---

Según los resultados del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, se observa que el instrumento empleado para evaluar la variable clima organizacional presenta una excelente fiabilidad.

En cambio, a continuación, se muestra el análisis estadístico de confiabilidad realizado para el instrumento que mide la variable compromiso laboral en relación a la muestra de estudio.

---

Scale Reliability Statistics

---

<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>	
Scale	0.965

---

Según el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, el instrumento utilizado para evaluar la variable compromiso laboral demuestra una excelente confiabilidad.

#### **4.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

##### **4.8.1. *Técnicas de procesamiento de datos.***

Padua et al. (2018) aclaran que las técnicas de procesamiento de datos: “También conocido como técnicas de codificación, es el traslado de categorías de respuestas a un lenguaje simplificado (cifras) con el objeto de efectuar el proceso de análisis dentro del espacio adecuado” (p. 23).

En particular, esta técnica se empleó para recopilar, analizar y priorizar datos que pudieron ser analizados para obtener información procesable antes de tomar decisiones o realizar acciones necesarias. Para el procesamiento de datos, se crearon tablas utilizando SPSS (un programa estadístico en Microsoft Excel) en las cuales cada estudio ingresó sus resultados.

**a. Registro de datos del trabajo de campo.** Desde el punto de vista de Witker (2021) el registro de datos del trabajo de campo “se aplica a un grupo determinado extrayendo datos directamente de la realidad, a través de entrevistas, encuestas y observaciones, que registramos y recolectamos datos que responden a problemas jurídicamente planteados” (p. 11).

Por otra parte, el registro de datos del trabajo de campo tenía la función de programar, registrar y difundir los datos recogidos con los instrumentos, para

facilitar el desarrollo e interpretación de la información solicitada para la investigación.

#### **b. Control de calidad de datos**

Rasinger (2020) argumenta que el control de calidad de datos es exhaustivo ya que: “El estadio de la recogida de datos estaría precedido por un estudio piloto, donde probaríamos la fiabilidad y validez de nuestras herramientas” (p. 26).

En efecto, el párrafo anterior hablaba sobre el control de calidad donde mostraba los pasos que utilizaba el investigador, para garantizar que los resultados y productos de la investigación fueran verídicos y aseguraba el procedimiento correcto de las actividades.

#### **4.8.2. Análisis de datos.**

Según fundamentan R. Hernández & Mendoza (2018) el análisis de datos “posee dos cuestiones: primero, los modelos estadísticos son representaciones de la realidad; y segundo, los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto” (p. 310).

Ratificando, el análisis de datos fue un proceso donde se examinaron los datos resultantes, para ayudar a sacar conclusiones precisas que ayudaron a conseguir los objetivos de la investigación.

#### **Diseño de tablas y gráficos:**

Según comenta Rasinger (2020) sobre el diseño de tablas y gráficos: “La presentación de datos es esencial para la argumentación, por lo tanto; las tablas y los

gráficos forman parte ya que son una unidad coherente en la que las partes individuales se apoyan las unas a las otras” (p. 135).

Se argumentaba que las técnicas de procesamiento de datos pretendieron presentar e interpretar información de diversas fuentes, de manera clara y jerarquizada. Además, eran respaldadas por una cantidad de información que se simplificaba y se representaba mediante tablas o gráficos.

### **Tau b de Kendall**

El coeficiente Tau b de Kendall resulta ser una herramienta eficaz para analizar la relación entre dos variables que se encuentran en una escala ordinal. Este coeficiente puede extenderse para convertirse en un coeficiente de correlación parcial y es frecuentemente empleado en la evaluación de concordancias entre varios jueces (Cabrejos & Robles, 2020).

El Tau b de Kendall se adaptó mejor a los propósitos de este estudio, pues, ofreció una interpretación más intuitiva y directa de la fuerza y la dirección de la relación entre dos variables. Esto fue particularmente valioso en la investigación dónde se buscó comunicar hallazgos de manera clara y comprensible.

### **Análisis e interpretación de datos.**

Dentro de este enfoque, el análisis e interpretación de datos se basó en examinar los datos para formular las conclusiones de la investigación y profundizar en el tema.

## **4.9. Aspectos éticos de la investigación**

### **4.9.1. Principios éticos.**

Salgado (2018) menciona que las consideraciones de principios éticos; “Se debe respetar, por ejemplo, el anonimato, la confidencialidad, el respeto a la libertad de participación o no en la investigación, el uso del consentimiento informado, la devolución de los resultados, entre otros” (p. 17).

Se concluye entonces que, este estudio revisó los principios éticos contenidos en la normativa de la Universidad de los Andes del Perú, como principios éticos para guiar la investigación: integridad, respeto a las personas, beneficencia, justicia y equidad. Todo lo mencionado fue considerado como los principales puntos para llevar a cabo la investigación de manera adecuada.

### **4.9.2. Comportamiento ético.**

Rasinger (2020) menciona que el comportamiento ético consiste en: “No dañar la integridad física y psicológica de los participantes; a corto, medio o largo plazo por su participación en la investigación, esto evitara problemas futuros” (p.71)

Seguidamente, la conducta ética de esta investigación se estableció por la normativa dictada por la Universidad de los Andes del Perú, según la cual el investigador orientó su actuar para implementar un código de ética y conducta que reflejara el respeto hacia la entidad y aquellos involucrados en la implementación de esta investigación.

## Capítulo V. Resultados

### 5.1. Descripción de resultados

#### 5.1.1. Descripción de resultados de la variable 1

**Tabla 7**

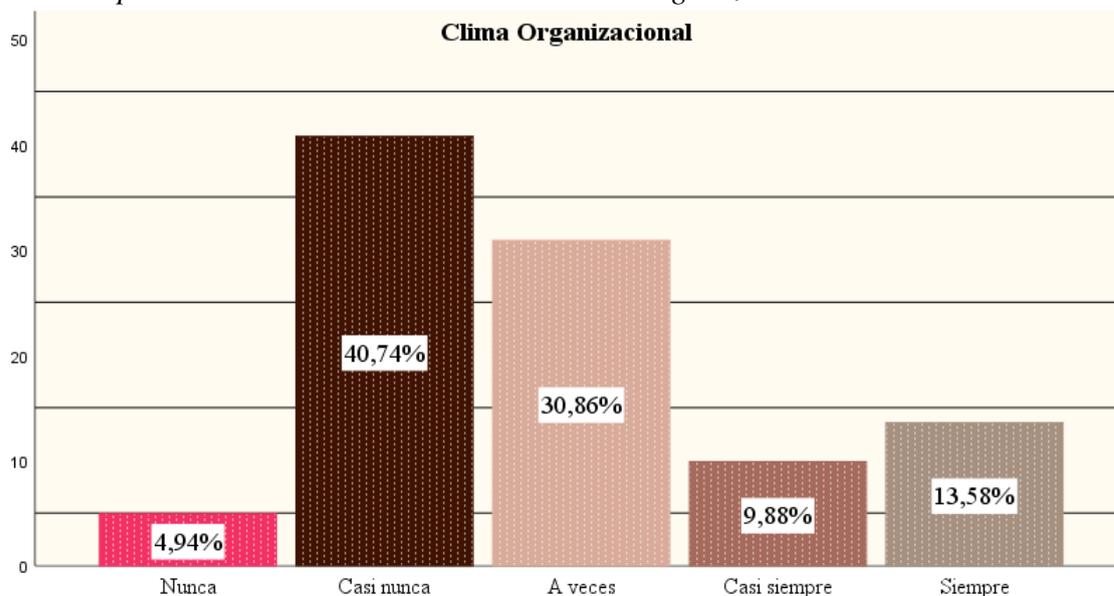
*Descripción de resultados de la variable clima organizacional.*

	Frecuencia	Porcentaje	Recategorización de variable
Nunca	4	4,94	Adecuado
Casi nunca	33	40,74	Considerable
A veces	25	30,86	Indeciso
Casi siempre	8	9,88	Escaso
Siempre	11	13,58	Inadecuado
Total	81	100,00	

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

**Figura 8**

*Descripción de resultados de la variable clima organizacional.*



Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

La tabla y figura estadística que preceden a este párrafo muestran los resultados de la encuesta realizada sobre el clima organizacional en la municipalidad

distrital de Mazamari. Estos resultados están expresados en porcentajes y reflejan las percepciones de los encuestados sobre el entorno de trabajo en dicha entidad.

Conforme indican los resultados, el 13,58% de los encuestados consideran que el clima organizacional de la municipalidad distrital de Mazamari, siempre mantiene un entorno de trabajo favorable, promoviendo el bienestar de los empleados con miras al éxito de la organización. Seguidamente, el 9,88% de los encuestados percibe que el clima organizacional de la municipalidad distrital de Mazamari casi siempre mantiene un entorno de trabajo favorable, aunque posiblemente haya aspectos que podrían mejorarse. De igual forma, el 30,86% de los encuestados indican a veces en su opinión sobre el clima organizacional en la municipalidad distrital de Mazamari. Esto implica que esta porción de los encuestados no tiene una postura clara sobre el entorno de trabajo y requiere más reflexión para formar una opinión concreta. Por añadidura, el 40,74% de los encuestados considera que el clima organizacional en la municipalidad distrital de Mazamari, casi nunca mantiene un entorno de trabajo favorable que promueva el bienestar de los empleados. Ello a su vez sugiere áreas de mejora significativas en el clima organizacional. Por último, el 4,94% de los encuestados opina que el clima organizacional de la municipalidad distrital de Mazamari, nunca mantiene un entorno de trabajo favorable que promueva el bienestar de los empleados, lo que implica problemas importantes en el clima organizacional.

Los resultados de la encuesta revelan una diversidad de opiniones sobre el clima organizacional en la municipalidad distrital de Mazamari, lo que indica que existe una variedad de percepciones y experiencias entre los empleados. Al haber un rango que va desde calificaciones positivas hasta calificaciones negativas, se pone de

manifiesto que hay áreas de mejora en el entorno laboral de la organización. Estos resultados resaltan la importancia de tomar medidas para mejorar el clima organizacional y abordar las preocupaciones planteadas por los encuestados insatisfechos. Es fundamental que la municipalidad distrital de Mazamari tome en serio estos hallazgos y se comprometa a implementar cambios positivos en su ambiente de trabajo.

Para mejorar el clima organizacional, se pueden considerar diversas acciones. En primer lugar, es esencial fomentar una comunicación abierta y transparente en todos los niveles de la organización. Esto implica establecer canales de comunicación efectivos que permitan a los empleados expresar sus preocupaciones, ideas, sugerencias, y garantizar que se les brinde retroalimentación regular y constructiva. Además, es necesario examinar las políticas y prácticas existentes en la municipalidad y evaluar si están promoviendo un entorno de trabajo saludable. Esto incluye analizar aspectos como la equidad salarial, las oportunidades de desarrollo profesional, la conciliación entre el trabajo y la vida personal, y la participación de los empleados en la toma de decisiones. Si se identifican desequilibrios o deficiencias, se deben implementar medidas correctivas para garantizar una mayor justicia y bienestar en la organización. Asimismo, es importante considerar el liderazgo y la gestión en la municipalidad distrital de Mazamari. Los líderes deben ejercer un liderazgo inspirador y motivador, fomentando una cultura de confianza, respeto y colaboración. Esto implica capacitar y desarrollar a los líderes para que puedan gestionar de manera efectiva a sus equipos, promoviendo un ambiente de trabajo positivo y apoyando el crecimiento y desarrollo de los empleados.

En definitiva, los resultados de la encuesta sobre el clima organizacional en la municipalidad distrital de Mazamari indican que existen áreas de oportunidad para mejorar el ambiente de trabajo y abordar las inquietudes planteadas por los empleados insatisfechos. Al tomar medidas concretas para mejorar el clima organizacional, la municipalidad puede fomentar un entorno laboral más positivo, lo que a su vez tendrá un impacto en el desempeño, la satisfacción y el compromiso de los empleados, contribuyendo al éxito de la organización en general.

#### 5.1.1.1. Descripción de resultados de la dimensión N° 1.

**Tabla 8**

*Descripción de resultados de la dimensión comportamiento organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Recategorización de variable
Nunca	12	14,81	Adecuado
Casi nunca	16	19,75	Considerable
A veces	33	40,74	Indeciso
Casi siempre	17	20,99	Escaso
Siempre	3	3,70	Inadecuado
Total	81	100,00	

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

**Figura 9***Descripción de resultados de la dimensión comportamiento organizacional*

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

La tabla y figura estadística que preceden a este párrafo muestran los resultados de la encuesta realizada sobre el comportamiento organizacional en la municipalidad distrital de Mazamari. Estos resultados se presentan en porcentajes y reflejan las percepciones de los encuestados sobre cómo la entidad gestiona y dirige a su personal, en función de la satisfacción en el entorno de trabajo.

Así pues, un porcentaje bajo de encuestados, un 3,70%, considera que el comportamiento organizacional de la municipalidad siempre fomenta activamente una conducta proactiva en los empleados, y esto está motivado por la satisfacción de los mismos. Esto sugiere que la organización ha logrado crear un clima favorable y estimulante que promueve la iniciativa y el compromiso de los empleados. Por otro lado, el 20,99% de los encuestados, indica que el comportamiento organizacional es considerable, casi siempre

establece un entorno de trabajo donde se fomenta una conducta proactiva, aunque reconocen que aún existen áreas de mejora. Sin embargo, un porcentaje significativo, el 40,74% de los encuestados mencionaron, a veces respecto a su opinión sobre el comportamiento organizacional en la municipalidad. Esto podría sugerir una falta de claridad o inconsistencia en las prácticas y políticas que promueven la conducta proactiva en el entorno de trabajo. Además, el 19,75% de los encuestados considera que el comportamiento organizacional, de la entidad casi nunca establece un entorno de trabajo que fomente una conducta proactiva por parte de los empleados. Esto implica que se percibe una falta de estímulo, reconocimiento o apoyo por parte de la organización para que los empleados tomen la iniciativa y se involucren activamente en la mejora de los procesos y resultados del trabajo. Por último, el 14,81% de los encuestados considera que el comportamiento organizacional, de la entidad nunca establece un entorno de trabajo que promueva una conducta proactiva por parte de los empleados. Esto indica que existe una falta importante en el fomento de la iniciativa y el compromiso de los empleados, lo que puede afectar negativamente la productividad y el desempeño general de la municipalidad.

El análisis de los resultados de la encuesta sobre el comportamiento organizacional en la municipalidad distrital de Mazamari revela una variedad de opiniones y percepciones entre los encuestados. Este rango de respuestas, que abarca desde calificaciones positivas hasta calificaciones negativas, refleja la diversidad de experiencias y puntos de vista dentro de la entidad. Es

importante destacar que los resultados muestran que un porcentaje significativo de los encuestados no tiene una opinión clara o está indeciso respecto al comportamiento organizacional. Esto puede indicar que existe una falta de comunicación o transparencia en cuanto a las políticas y prácticas de gestión del personal en la municipalidad. Es fundamental abordar esta incertidumbre y brindar a los empleados información clara y accesible sobre las estrategias y acciones relacionadas con el comportamiento organizacional. Por otro lado, la presencia de un grupo de encuestados que considera que el comportamiento organizacional es escaso o inadecuado es una señal clara de que existen áreas de mejora en la gestión del personal. Estas opiniones negativas pueden indicar deficiencias en aspectos como la motivación, la comunicación, el liderazgo y las relaciones laborales. Es fundamental tomar en serio estas preocupaciones y emprender acciones concretas para abordarlas.

Para mejorar el comportamiento organizacional, es necesario establecer una gestión efectiva del personal que promueva mejores resultados tanto a nivel individual como organizacional. Esto implica desarrollar estrategias de liderazgo efectivas, establecer canales de comunicación claros y abiertos, fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y estimulante, y brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento para los empleados. Además, es esencial realizar un seguimiento y evaluación periódicos del comportamiento organizacional, utilizando herramientas como encuestas de clima laboral, retroalimentación de los empleados y métricas de desempeño. Estas medidas

permitirán identificar áreas de mejora específicas y medir el impacto de las acciones implementadas.

Es importante destacar que mejorar el comportamiento organizacional no solo beneficia a los empleados, sino que también tiene un impacto directo en los resultados organizacionales. Un entorno laboral positivo y una gestión efectiva del personal pueden aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, reducir el ausentismo y la rotación, mejorar la productividad y la calidad del trabajo, y fortalecer la reputación y la imagen de la organización.

#### 5.1.1.2. Descripción de resultados de la dimensión N° 2.

**Tabla 9**

*Descripción de resultados de la dimensión estructura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Recategorización de variable
Nunca	7	8,64	Adecuado
Casi nunca	30	37,04	Considerable
A veces	25	30,86	Indeciso
Casi siempre	15	18,52	Escaso
Siempre	4	4,94	Inadecuado
Total	81	100,00	

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

**Figura 10***Descripción de resultados de la dimensión estructura organizacional*

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

La tabla y figura estadística revela la percepción de los encuestados sobre la estructura organizacional en la municipalidad distrital de Mazamari. Los resultados reflejan una diversidad de opiniones en relación con las condiciones de trabajo proporcionadas por la entidad.

Tal cual, un porcentaje minoritario, un 4,94% considera que la estructura organizacional de la municipalidad, siempre ofrece condiciones laborales que permiten a los empleados desempeñar sus funciones de manera efectiva. Otro grupo que representa al 18,52% de encuestados considera que la estructura, casi siempre brindan condiciones adecuadas para el desempeño laboral. Sin embargo, un porcentaje considerable del 37,04% opina que la estructura organizacional, casi nunca da condiciones de trabajo proporcionadas por la municipalidad y son insuficientes para que los empleados desarrollen sus funciones de manera adecuada. Además, un

pequeño porcentaje que representa al 8,64% de los encuestados considera que la estructura y las condiciones laborales nunca son suficientes para el desempeño efectivo de los empleados. Por otro lado, se destaca que el 30,86% de encuestados marco a veces, lo cual muestra que se encuentran indecisos respecto a su opinión sobre la estructura organizacional. Esto puede indicar una falta de claridad o información insuficiente sobre las condiciones de trabajo proporcionadas por la municipalidad.

El análisis de los datos estadísticos revela que las opiniones sobre la estructura organizacional en la municipalidad distrital de Mazamari son diversas, lo que indica la existencia de posibles desafíos en este aspecto. Estos resultados subrayan la importancia de llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la estructura existente y tomar medidas para mejorarla. Es fundamental abordar las preocupaciones planteadas por los encuestados insatisfechos, ya que sus percepciones reflejan la realidad de la estructura organizacional.

Por ello, para promover una estructura organizacional más eficiente y productiva, la municipalidad distrital de Mazamari debe abordar las preocupaciones planteadas mediante una evaluación exhaustiva de su estructura actual. Esto implica analizar en detalle cómo están organizados los diferentes departamentos y funciones dentro de la organización, así como examinar cómo se lleva a cabo la toma de decisiones y la coordinación entre ellos. Además, es esencial considerar las condiciones de trabajo de los empleados. Esto implica evaluar aspectos como la carga de trabajo, la remuneración y los beneficios, así como las oportunidades de crecimiento y

desarrollo profesional. La municipalidad debe asegurarse de que los empleados cuenten con un entorno laboral favorable que promueva su bienestar, satisfacción y motivación. Finalmente, la municipalidad debe promover el estímulo al desarrollo organizacional. Esto implica fomentar un ambiente de aprendizaje continuo, donde los empleados tengan acceso a oportunidades de capacitación, formación y desarrollo profesional. Esto no solo mejorará sus habilidades y competencias, sino que también contribuirá a fortalecer la estructura organizacional en general.

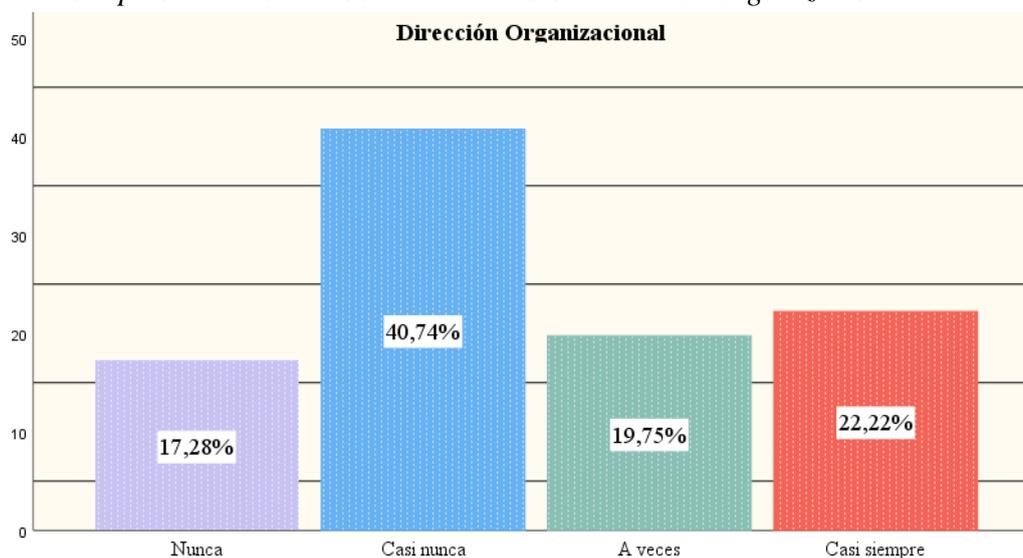
### 5.1.1.3. Descripción de resultados de la dimensión N° 3.

**Tabla 10**

*Descripción de resultados de la dimensión dirección organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Recategorización de variable
Nunca	14	17,28	Adecuado
Casi nunca	33	40,74	Considerable
A veces	16	19,75	Indeciso
Casi siempre	18	22,22	Escaso
Total	81	100,00	Inadecuado

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

**Figura 11***Descripción de resultados de la dimensión dirección organizacional*

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

La tabla y figura estadística reflejan la percepción de los encuestados sobre la dirección organizacional en la municipalidad distrital de Mazamari. Los resultados muestran una variedad de opiniones sobre cómo los líderes de la entidad adoptan acciones efectivas para guiar y supervisar a los empleados en el logro de los objetivos de la organización, así como fomentar un entorno de trabajo positivo.

Así pues, el 22,22% de los encuestados considera que la dirección organizacional de los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari casi siempre adopta acciones efectivas. Esto implica que los líderes están desempeñando un papel activo en la dirección y supervisión de los empleados, motivándolos y creando un entorno de trabajo positivo. Por otro lado, el 40,74% de los encuestados señala que la dirección organizacional de los líderes de la entidad casi nunca adopta acciones efectivas. Esto indica una

preocupación significativa, ya que los empleados perciben que los líderes no están cumpliendo adecuadamente su rol en la guía y supervisión de los empleados. Además, el 17,28% de los encuestados considera que la dirección organizacional de los líderes de la entidad nunca adopta acciones efectivas. Esta opinión refleja una falta de confianza en los líderes y una percepción de que no están cumpliendo con sus responsabilidades de dirección y supervisión. Es importante tener en cuenta que el 19,75% de los encuestados señala a veces respecto a su opinión sobre la dirección organizacional. Esto podría indicar una falta de claridad o conocimiento sobre las acciones adoptadas por los líderes de la entidad.

Estos resultados indican claramente que es necesario abordar las preocupaciones planteadas por los encuestados insatisfechos. La municipalidad distrital de Mazamari debe tomar medidas concretas para mejorar la dirección organizacional. Esto podría implicar brindar capacitación y desarrollo de habilidades de liderazgo a los líderes, establecer sistemas de retroalimentación efectivos, y promover un ambiente de trabajo que fomente la colaboración y el reconocimiento.

Así pues, una de las acciones clave que la municipalidad podría implementar es brindar capacitación y desarrollo de habilidades de liderazgo. Esto permitiría fortalecer la competencia de los líderes en áreas como la comunicación, la toma de decisiones, la motivación de los empleados y la resolución de conflictos. A través de programas de formación y talleres prácticos, los líderes podrían adquirir las herramientas necesarias para

desempeñar su rol de manera más efectiva y ejercer una dirección organizacional sólida. Además, es esencial establecer sistemas de retroalimentación y comunicación efectivos. Esto implica la creación de canales de comunicación abiertos y transparentes, donde los empleados puedan expresar sus inquietudes, opiniones y sugerencias de mejora. Otro aspecto clave a considerar es la promoción de un ambiente de trabajo que fomente la colaboración y el reconocimiento, es importante establecer mecanismos de reconocimiento y recompensa que valoren el desempeño sobresaliente y el aporte de los empleados al logro de los objetivos organizacionales.

En definitiva, la municipalidad distrital de Mazamari debe considerar estos resultados como una oportunidad para impulsar cambios significativos en su dirección organizacional. Al invertir en la capacitación de los líderes, fomentar la colaboración y reconocer el desempeño de los empleados, la organización podrá crear un entorno de trabajo más efectivo, motivador y productivo.

### 5.1.2. Descripción de resultados de la variable 2 asociada

**Tabla 11**

*Descripción de resultados de la variable compromiso laboral*

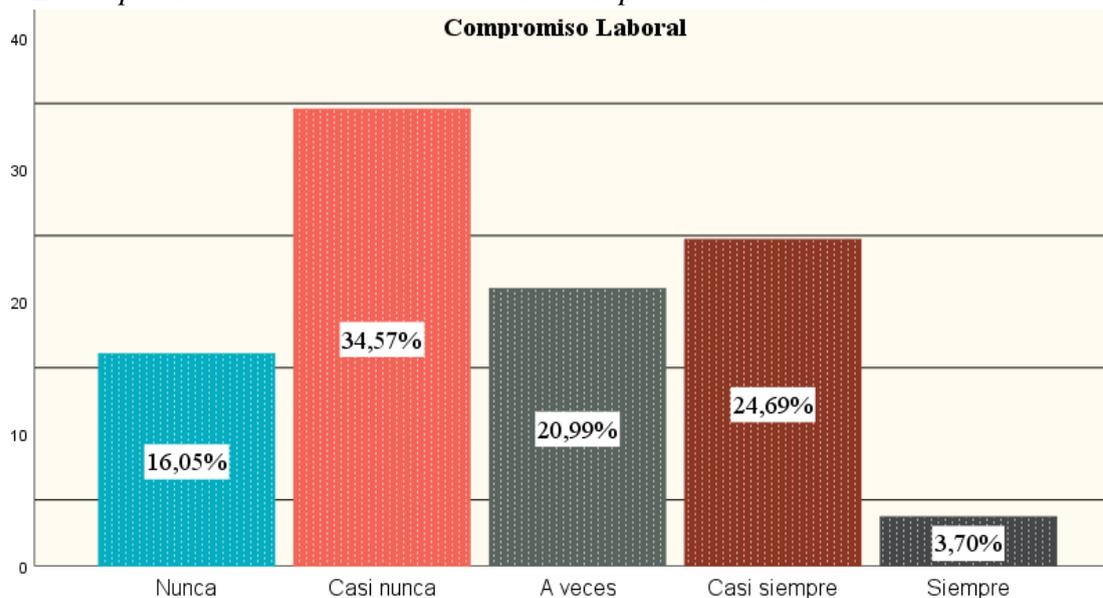
	Frecuencia	Porcentaje	Recategorización de variable
Nunca	13	16,05	Adecuado
Casi nunca	28	34,57	Considerable
A veces	17	20,99	Indeciso
Casi siempre	20	24,69	Escaso

Siempre	3	3,70	Inadecuado
Total	81	100,00	

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

### Figura 12

*Descripción de resultados de la variable compromiso laboral*



Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

La tabla y figura estadística muestra una diversidad de opiniones sobre el compromiso laboral de los empleados en la municipalidad distrital de Mazamari. Los resultados indican que existe un rango que va desde un nivel adecuado y considerable hasta escaso e inadecuado.

El porcentaje más bajo de encuestados, un 3,70%, considera que el compromiso laboral de los empleados, siempre son reconocidos por su disposición y dedicación constante para contribuir activamente al éxito de la entidad y trabajar en pro de sus objetivos. Esto indica que hay una parte de la fuerza laboral que está altamente comprometida con su trabajo y se esfuerza por lograr los resultados deseados. Así también, el 24,69% de los encuestados considera que el compromiso

laboral de los empleados, casi siempre demuestran una disposición y dedicación para contribuir activamente al éxito de la entidad y trabajar en pro de sus objetivos, aunque puede haber algunas variaciones en su nivel de compromiso en determinadas situaciones. Por otro lado, el 34,57% de los encuestados considera que el compromiso laboral de los empleados, casi nunca expresan su disposición y dedicación para contribuir activamente al éxito de la entidad. Esto indica que hay una proporción significativa de empleados que muestran un bajo nivel de compromiso y pueden no estar totalmente comprometidos con su trabajo y los objetivos de la organización. Además, el 16,05% de los encuestados considera que el compromiso laboral de los empleados, nunca expresan su disposición y dedicación para contribuir activamente al éxito de la entidad. Esto indica que existe un grupo minoritario pero significativo de empleados que muestran una falta de compromiso laboral, lo que puede tener un impacto negativo en la productividad y los resultados de la entidad. Es importante tener en cuenta que el 20,99% de los encuestados marcaron a veces respecto a su opinión sobre el compromiso laboral en la municipalidad distrital de Mazamari. Esto sugiere que existe cierta ambigüedad o falta de claridad en la percepción del compromiso laboral por parte de estos encuestados.

Los resultados de la tabla y figura estadística evidencian la necesidad de abordar las preocupaciones planteadas por los encuestados insatisfechos con respecto al compromiso laboral en la municipalidad distrital de Mazamari. Estos resultados son un llamado a la acción para implementar medidas concretas y efectivas que promuevan un compromiso laboral sólido y positivo en la organización.

Una estrategia clave para mejorar el compromiso laboral es promover una cultura de compromiso y reconocimiento. Esto implica fomentar un sentido de pertenencia y conexión con la organización, asegurando que los logros y contribuciones de los empleados sean reconocidos y valorados. Además, la comunicación efectiva y transparente es fundamental para mantener informados a los empleados sobre las metas y objetivos de la organización, así como para brindar retroalimentación constante y constructiva. Al mismo tiempo, es fundamental mejorar el liderazgo en la entidad. Los líderes desempeñan un papel crucial en la promoción del compromiso laboral. Deben ser ejemplos a seguir, inspirando a los empleados, brindando apoyo y orientación, y estableciendo un ambiente de trabajo basado en la confianza y el respeto. Los líderes también deben ser buenos comunicadores, capaces de escuchar y responder a las necesidades de los empleados, y tomar decisiones que promuevan el bienestar y el éxito de todos.

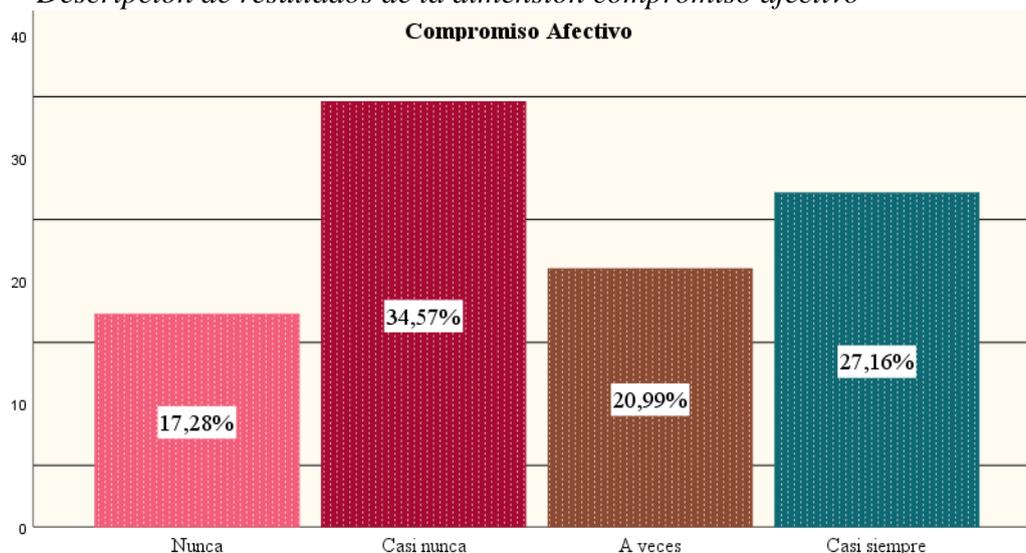
Al fortalecer el compromiso laboral en la municipalidad distrital de Mazamari, se pueden lograr numerosos beneficios. Los empleados estarán más motivados, comprometidos y satisfechos, lo que a su vez se traducirá en un mayor rendimiento y productividad en la entidad. Un ambiente laboral positivo y comprometido también fomenta la retención de talento, reduce la rotación de personal y contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

#### **5.1.2.1. Descripción de resultados de la dimensión N° 4.**

**Tabla 12***Descripción de resultados de la dimensión compromiso afectivo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	14	17,28	17,28
Casi nunca	28	34,57	51,85
A veces	17	20,99	72,84
Casi siempre	22	27,16	100,00
Total	81	100,00	

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

**Figura 13***Descripción de resultados de la dimensión compromiso afectivo*

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

La tabla y figura estadística proporcionan información relevante sobre el compromiso afectivo de los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari. Los datos revelan una variedad de opiniones y percepciones en relación con este aspecto clave del clima organizacional.

En primer lugar, se observa que aproximadamente una cuarta parte de los encuestados, un 27,16%, considera que el compromiso afectivo de los

empleados, casi siempre sienten un sentido de pertenencia y un fuerte vínculo emocional con la organización. Estos resultados positivos sugieren que existe una parte significativa del personal que se siente conectada y comprometida con la municipalidad distrital de Mazamari. Sin embargo, es importante destacar que una proporción considerable de los encuestados, un 34,57%, menciona que casi nunca siente un compromiso afectivo. Esto implica que una parte significativa de los empleados no demuestra un sentido de pertenencia y vínculo emocional con la organización. Además, el 17,28% de los encuestados mencionaron, que nunca demostraron tener un sentido de pertenencia con la entidad. Por otro lado, un porcentaje significativo de los encuestados, un 20,99%, manifiesta que a veces sienten un compromiso afectivo hacia la municipalidad distrital de Mazamari. Esto podría reflejar una falta de claridad o ambigüedad en las percepciones de estos empleados.

Estos resultados resaltan la necesidad de abordar las preocupaciones planteadas por los encuestados insatisfechos y tomar medidas concretas para fomentar el compromiso afectivo en la municipalidad distrital de Mazamari. Es fundamental comprender las razones detrás de la falta de compromiso afectivo y buscar estrategias para fortalecerlo.

Entre las posibles acciones a considerar se encuentran mejorar la comunicación interna, promover una cultura organizacional que fomente la participación y el reconocimiento, brindar oportunidades de desarrollo profesional y personal, y fortalecer las relaciones laborales.

Al fomentar el compromiso afectivo, la organización puede lograr una mayor implicación de los empleados, una mayor satisfacción laboral, una mayor retención de talento y un mayor rendimiento general. Además, un mayor compromiso afectivo también puede contribuir a crear un ambiente laboral más positivo y colaborativo, lo que impacta de manera positiva en la productividad y en los resultados de la organización.

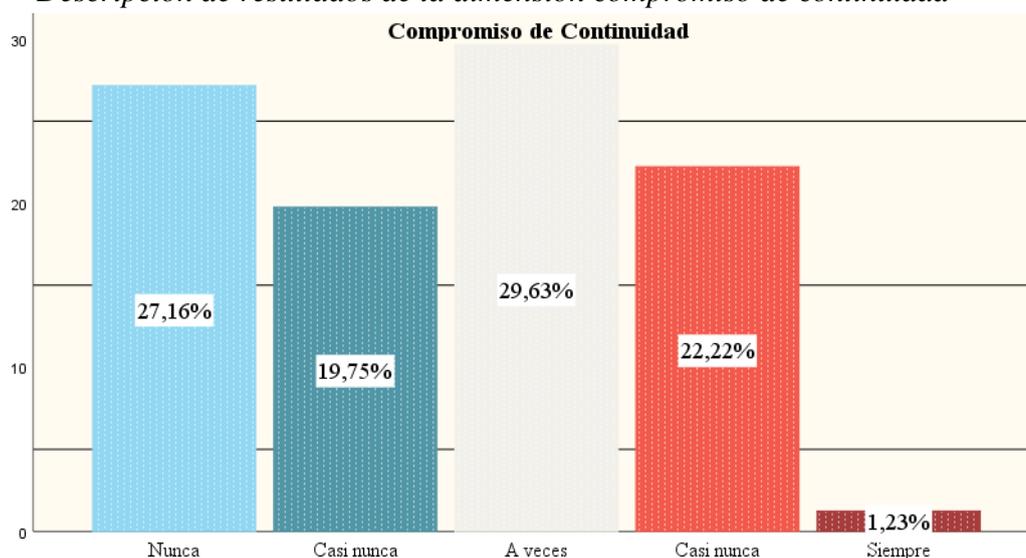
### 5.1.2.2. Descripción de resultados de la dimensión N° 5.

**Tabla 13**

*Descripción de resultados de la dimensión compromiso de continuidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	22	27,16	27,16
Casi nunca	16	19,75	46,91
A veces	24	29,63	76,54
Casi siempre	18	22,22	98,76
Siempre	1	1,23	100,00
Total	81	100,00	

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

**Figura 14***Descripción de resultados de la dimensión compromiso de continuidad*

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

La tabla y figura estadística proporcionan información sobre la percepción del compromiso de continuidad de los trabajadores en la municipalidad distrital de Mazamari. Estos datos reflejan las opiniones de los encuestados en relación con la disposición de los empleados para mantener su relación laboral con la entidad a largo plazo, a pesar de posibles dificultades o tentaciones de abandonarla.

Según los resultados, se observa que un bajo porcentaje de encuestados, un 1,23%, considera que el compromiso de continuidad de los trabajadores, siempre muestran su disposición para mantener su relación laboral con la entidad, incluso en situaciones difíciles. Por otro lado, un porcentaje considerable de encuestados, un 22,22%, señala que el compromiso de continuidad de los trabajadores, casi nunca muestran disposición para mantener su relación laboral con la entidad, aunque pueden existir algunas

situaciones o tentaciones que puedan afectar dicho compromiso. Es importante destacar que un porcentaje significativo de encuestados, un 29,63%, a veces respecto a su opinión sobre el compromiso de continuidad en la municipalidad distrital de Mazamari. Esto sugiere que hay una falta de claridad o conocimiento sobre el nivel de compromiso de los empleados en la organización. Sin embargo, los datos revelan que un porcentaje considerable de encuestados, un 27,16%, percibe que el compromiso de continuidad de los trabajadores, nunca demuestran su disposición para mantener su relación laboral con la entidad, incluso frente a posibles dificultades o tentaciones de abandonarla. Además, un porcentaje significativo de encuestados, un 19,75%, indica que el compromiso de continuidad de los trabajadores es escaso. Esto implica que los empleados casi nunca muestran su disposición para mantener su relación laboral con la entidad, lo que podría tener implicaciones en la estabilidad y el desarrollo de la organización.

En resumen, los resultados de la figura estadística revelan una preocupante percepción negativa en relación con el compromiso de continuidad de los trabajadores en la municipalidad distrital de Mazamari. Esta falta de compromiso y disposición para mantener una relación laboral a largo plazo puede tener efectos perjudiciales en la organización, como la alta rotación de personal, la pérdida de conocimientos y experiencia, y la disminución en la eficiencia y efectividad de las operaciones.

Ante esta situación, es imperativo que la municipalidad tome medidas concretas para abordar el problema y fomentar un mayor compromiso y

retención del talento. Para lograrlo, se pueden implementar diversas estrategias y medidas que contribuyan a mejorar el compromiso de continuidad de los trabajadores.

En primer lugar, es fundamental establecer programas de reconocimiento y recompensas que valoren y celebren los logros y contribuciones de los empleados. Esto puede incluir incentivos económicos, oportunidades de desarrollo profesional, promoción interna y reconocimientos públicos. Estas acciones ayudarán a generar un ambiente laboral positivo, donde los empleados se sientan valorados y motivados para mantener su relación laboral con la entidad. Asimismo, es necesario invertir en el desarrollo profesional de los trabajadores, brindándoles oportunidades de capacitación, actualización y crecimiento en sus habilidades y conocimientos. Esto no solo mejorará la calidad de su desempeño, sino que también les proporcionará un sentido de progresión y desarrollo en su carrera, lo cual puede incentivarlos a permanecer en la organización a largo plazo. Es importante crear un entorno de trabajo favorable, donde se promueva la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la colaboración y el respeto mutuo. Además, se deben establecer canales de retroalimentación abiertos y transparentes, donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y contribuir en la toma de decisiones.

Tal cual, es esencial que la municipalidad evalúe y revise su estructura organizacional, así como sus políticas de gestión del talento. Es posible que existan barreras o desafíos internos que dificulten el compromiso de continuidad de los empleados. Al identificar y abordar estos problemas, se

podrán implementar cambios que promuevan una cultura organizacional sólida, orientada hacia el compromiso y la retención del talento.

### 5.1.2.3. Descripción de resultados de la dimensión N° 6.

**Tabla 14**

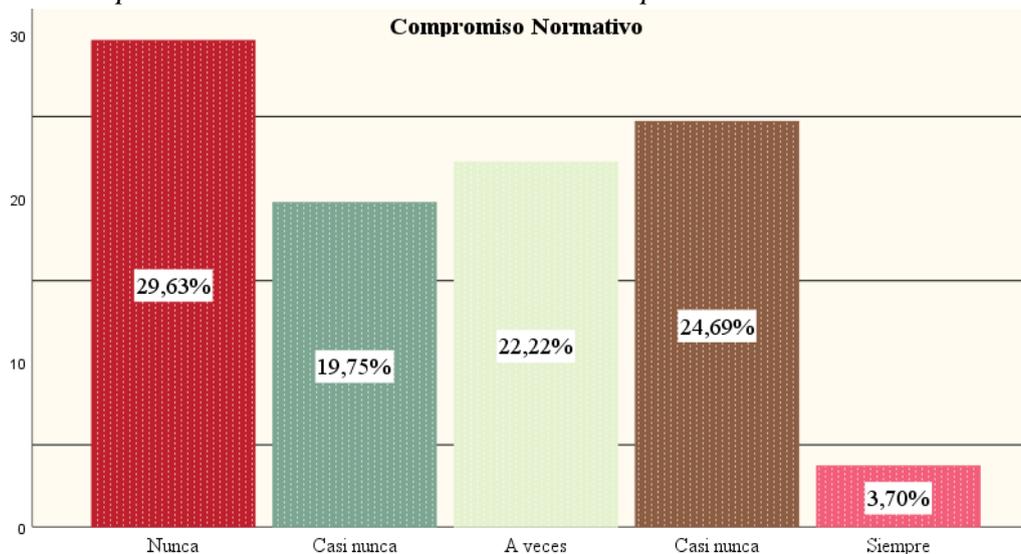
*Descripción de resultados de la dimensión compromiso de normativo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	24	29,63	29,63
Casi nunca	16	19,75	46,91
A veces	18	22,22	76,54
Casi siempre	20	24,69	98,76
Siempre	3	3,70	100,00
Total	81	100,00	

Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

**Figura 15**

*Descripción de resultados de la dimensión compromiso de normativo*



Nota: Elaborado por el autor a partir de la encuesta realizada sobre la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo.

La tabla y figura estadística revelan la percepción de los encuestados sobre el compromiso normativo de los trabajadores en la municipalidad

distrital de Mazamari. Los resultados muestran una diversidad de opiniones respecto a esta dimensión del compromiso organizacional.

En primer lugar, el 3,70% de los encuestados considera que el compromiso normativo de los trabajadores, siempre sienten un sentido de obligación y lealtad hacia la entidad. Este grupo de empleados se identifica con las normas sociales y las expectativas de la organización, y se sienten comprometidos en cumplir con sus responsabilidades. Por otro lado, el 24,69% de los encuestados considera que el compromiso normativo casi nunca los trabajadores demuestran tener un sentido de obligación y lealtad hacia la organización. Aunque no alcanzan el nivel de compromiso óptimo, muestran una disposición a cumplir con las normas y responsabilidades establecidas. No obstante, el 22,22% de los encuestados mencionan que su opinión es a veces sobre el compromiso normativo en la municipalidad distrital de Mazamari. Esto indica que no tienen una percepción clara sobre el nivel de sentido de obligación y lealtad de los trabajadores hacia la entidad. Así también, el 19,75% de los encuestados consideran que casi nunca muestran un sentido de obligación y lealtad hacia la organización. Esta falta de compromiso normativo puede tener implicaciones en la eficacia y el rendimiento organizacional. Finalmente, el 29,63% de los encuestados considera que nunca demuestran un sentido de obligación y lealtad hacia la entidad. Esta falta de compromiso normativo puede ser preocupante, ya que sugiere que los empleados no se sienten obligados a cumplir con las normas y responsabilidades establecidas.

En general, los resultados de la figura estadística evidencian una diversidad de percepciones en cuanto al compromiso normativo en la municipalidad distrital de Mazamari. Estos datos son un indicativo de la importancia de abordar las deficiencias identificadas y de tomar medidas para fortalecer el sentido de obligación y lealtad de los trabajadores hacia la organización.

Es fundamental reconocer que el compromiso normativo se refiere a la disposición de los empleados a cumplir con las normas, reglas y valores establecidos por la entidad, sintiéndose obligados y comprometidos moralmente a actuar de acuerdo con ellos. Un alto nivel de compromiso normativo puede contribuir a la cohesión organizacional, la eficiencia y la estabilidad en el ambiente laboral.

En este sentido, es crucial promover una cultura organizacional sólida que refuerce el compromiso normativo. Esto implica transmitir de manera clara y consistente los valores y principios de la organización, así como establecer expectativas claras sobre el comportamiento deseado por parte de los empleados. Además, es necesario fomentar normas sociales que refuercen el compromiso normativo. Esto puede lograrse a través de la promoción de la participación activa de los empleados en la toma de decisiones, la creación de espacios de diálogo y retroalimentación, y el reconocimiento y recompensa de aquellos que demuestren un compromiso ejemplar con las normas organizacionales.

En conclusión, los resultados de la figura estadística sobre el compromiso normativo en la municipalidad distrital de Mazamari destacan la necesidad de abordar las deficiencias identificadas y de tomar acciones concretas para fortalecer el sentido de obligación y lealtad de los trabajadores hacia la organización. Al promover una cultura organizacional sólida, establecer expectativas claras y fomentar normas sociales que refuercen el compromiso normativo, la entidad puede mejorar la cohesión, eficiencia y estabilidad en el ambiente laboral, contribuyendo así a su éxito a largo plazo.

## **5.2. Contrastación de hipótesis**

### **5.2.1. *Contrastación de la hipótesis general***

#### **Prueba de normalidad**

El test de normalidad examina si la distribución de datos en una muestra se alinea con una distribución normal. Este análisis es crucial para decidir si es adecuado aplicar pruebas de hipótesis paramétricas o no paramétricas en el análisis de datos.

La elección del estadístico de normalidad se fundamenta en el siguiente principio.

- Se utiliza Kolmogorov Smirnov  $> 50$  datos
- Se utiliza Shapiro Wilk  $\leq 50$  datos

Puesto que el conjunto de datos de la investigación cuenta con 81 datos, se opta por aplicar el test de Kolmogorov Smirnov. A continuación, se exponen tanto el valor del estadístico como la significancia obtenida en la prueba de normalidad para las variables de clima organizacional y compromiso laboral.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,160	81	,000	,926	81	,000
Compromiso laboral	,126	81	,003	,947	81	,002

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Regla de decisión:

- Si  $p > 0,05$  entonces la distribución es normal
- Si  $p < 0,05$  entonces no es una distribución normal

Por lo tanto, ya que el valor de significancia resultante de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable de clima organizacional es 0,000, que es inferior al límite establecido de 0,05, se verifica que la muestra no sigue una distribución normal. En consecuencia, se opta por un método no paramétrico para realizar la verificación de la hipótesis, es decir, se opta por el estadístico Tau b de Kendall.

#### **Planteamiento de la hipótesis estadística**

En el presente estudio de investigación, se ha desarrollado una hipótesis general estadística que plantea la siguiente proposición “Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021”. En consecuencia, se han formulado tanto la hipótesis nula ( $H_0$ ) como la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) correspondientes a este estadístico de prueba, las cuales se presentan a continuación.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

### **Nivel de significancia o riesgo**

En el proceso de investigación, se ha tomado la decisión de elegir cuidadosamente el nivel de riesgo asociado a la prueba de la hipótesis general. Para ello, se ha establecido un nivel de riesgo de  $\alpha = 95\%$ , lo que implica que existe una confianza del 95% en la validez de los resultados obtenidos. Esta elección se realiza con el objetivo de minimizar la posibilidad de cometer un error al rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, es decir, de llegar a una conclusión incorrecta.

### **Utilización del estadístico de prueba**

Durante la etapa de evaluación de la hipótesis general, se emplea una tabla para el cálculo del estadístico de prueba. Esta tabla proporciona información sobre la correlación no paramétrica entre las variables “Clima organizacional” y “Compromiso laboral”, para hacer eso posible. Se decidió utilizar el tau b de Kendall debido a que la muestra de la data se basa en una escala ordinal. Se puede agregar también que la relación y valor absoluto demostrado con la prueba tau b de Kendall es crucial para realizar el diagrama de dispersión y la tabla correspondiente permiten llevar a cabo un

análisis riguroso y objetivo de los datos, proporcionando una base sólida para la contrastación de la hipótesis general planteada en el estudio.

El coeficiente Tau b de Kendall resulta ser una herramienta eficaz para analizar la relación entre dos variables que se encuentran en una escala ordinal. Este coeficiente puede extenderse para convertirse en un coeficiente de correlación parcial y es frecuentemente empleado en la evaluación de concordancias entre varios jueces (Cabrejos & Robles, 2020).

El Tau b de Kendall se adapta mejor a los propósitos de este estudio, pues, ofrece una interpretación más intuitiva y directa de la fuerza y la dirección de la relación entre dos variables. Esto es particularmente valioso en investigaciones que buscan comunicar hallazgos de manera clara y comprensible a un público que no necesariamente tiene un trasfondo estadístico avanzado.

**Tabla 15**  
*Correlación no paramétrica de la hipótesis general*

<b>Correlaciones</b>				
			Clima organizacional	Compromiso laboral
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Tau b de Kendall		N	81	81
	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

Los resultados presentados en la tabla 15 indican que el coeficiente de correlación ha arrojado un valor de 0,802, lo que significa que el nivel de significancia bilateral se ha calculado como 0,000. En consecuencia, para interpretar los datos

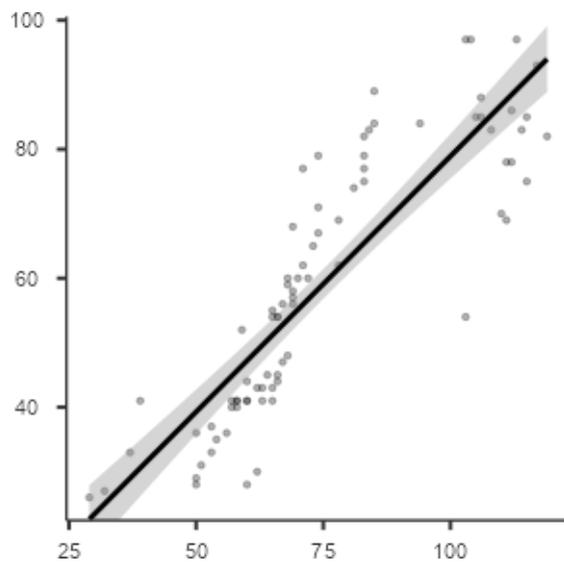
obtenidos en este estadístico de prueba, el estudio se apoya en el siguiente esquema de correlación. El esquema de correlación proporciona un marco de referencia para comprender la naturaleza y la intensidad de la asociación entre las variables "Clima organizacional" y "Compromiso laboral", permitiendo una interpretación más precisa y fundamentada de los hallazgos.

<b>Coefficiente de correlación</b>	
+1	= Correlación positiva grande y perfecta
0,90 – 0,99	= Correlación positiva muy alta
<b>0,70 – 0,89</b>	= <b>Correlación positiva alta</b>
0,40 – 0,69	= Correlación positiva moderada
0,20 – 0,39	= Correlación positiva baja
0,01 – 0,19	= Correlación positiva muy baja
0	= Correlación nula
-0,01 – -0,19	= Correlación negativa muy baja
-0,20 – -0,39	= Correlación negativa baja
-0,40 – -0,69	= Correlación negativa moderada
-0,70 – -0,89	= Correlación negativa alta
-0,90 – -0,99	= Correlación negativa muy alta
-1	= Correlación negativa grande y perfecta

Nota: Elaborado a partir de (L. Espinoza & Ochoa, 2021a).

En base a los datos obtenidos del coeficiente de correlación y el estadístico de prueba presentados en la tabla 15, se puede inferir que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA** entre las variables "Clima organizacional" y "Compromiso laboral". Esto indica que existe una relación significativa y consistente entre ambos aspectos, donde un clima organizacional favorable se relaciona con un mayor compromiso laboral por parte de los empleados. Estos hallazgos respaldan la noción de que un entorno de trabajo positivo y saludable puede influir positivamente en el nivel de compromiso de los empleados hacia la organización.

### Diagrama de dispersión.



Se observa que la pendiente de la línea de referencia muestra una asociación positiva entre las variables. Además, la concentración de puntos en el gráfico indica una correlación significativa. Por lo tanto, basándonos en esta representación visual, podemos concluir que en la muestra estudiada hay una relación directa y significativa entre la variable “Clima organizacional” y la variable asociada “Compromiso laboral”.

### Conclusiones

Tras realizar la prueba de hipótesis, se pudo determinar que en la muestra de estudio existe una relación positiva y significativa entre la variable CLIMA ORGANIZACIONAL y la variable COMPROMISO LABORAL.

#### 5.2.2. *Contrastación de la primera hipótesis específica*

##### Prueba de normalidad

El test de normalidad examina si la distribución de datos en una muestra se alinea con una distribución normal. Este análisis es crucial para decidir si es adecuado aplicar pruebas de hipótesis paramétricas o no paramétricas en el análisis de datos.

La elección del estadístico de normalidad se fundamenta en el siguiente principio.

- Se utiliza Kolmogorov Smirnov  $> 50$  datos
- Se utiliza Shapiro Wilk  $\leq 50$  datos

Puesto que el conjunto de datos de la investigación cuenta con 81 datos, se opta por aplicar el test de Kolmogorov Smirnov. A continuación, se exponen tanto el valor del estadístico como la significancia obtenida en la prueba de normalidad para las variables de clima organizacional y compromiso afectivo.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,160	81	,000	,926	81	,000
Compromiso afectivo	,116	81	,009	,950	81	,003

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Regla de decisión:

- Si  $p > 0,05$  entonces la distribución es normal
- Si  $p < 0,05$  entonces no es una distribución normal

Por lo tanto, ya que el valor de significancia resultante de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable de clima organizacional es 0,000, que es inferior al límite establecido de 0,05, se verifica que la muestra no sigue una distribución normal. En consecuencia, se opta por un método no paramétrico para realizar la verificación de la hipótesis, es decir, se opta por el estadístico Tau b de Kendall.

#### **Planteamiento de la hipótesis estadística**

En el presente estudio de investigación, se ha desarrollado una hipótesis específica estadística que plantea la siguiente proposición “El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021”. En consecuencia, se han formulado tanto la hipótesis nula ( $H_0$ ) como la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) correspondientes a este estadístico de prueba, las cuales se presentan a continuación.

**H<sub>0</sub>:** El clima organizacional no se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

**H<sub>1</sub>:** El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

#### **Nivel de significancia o riesgo**

En el proceso de investigación, se ha tomado la decisión de elegir cuidadosamente el nivel de riesgo asociado a la prueba de la hipótesis específica. Para ello, se ha establecido un nivel de riesgo de  $\alpha = 95\%$ , lo que implica que existe una confianza del 95% en la validez de los resultados obtenidos. Esta elección se realiza con el objetivo de minimizar la posibilidad de cometer un error al rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, es decir, de llegar a una conclusión incorrecta.

#### **Utilización del estadístico de prueba**

Durante la etapa de evaluación de la hipótesis general, se emplea una tabla para el cálculo del estadístico de prueba. Esta tabla proporciona información sobre la correlación no paramétrica entre las variables “Clima organizacional” y “Compromiso laboral”, para hacer eso posible. Se decidió utilizar el tau b de Kendall debido a que la muestra de la data se basa en una escala ordinal. Se puede agregar también que la relación y valor absoluto demostrado con la prueba tau b de Kendall es crucial para realizar el diagrama de dispersión y la tabla correspondiente permiten llevar a cabo un análisis riguroso y objetivo de los datos, proporcionando una base sólida para la contrastación de la hipótesis general planteada en el estudio.

**Tabla 16**  
*Correlación no paramétrica de la primera hipótesis específica*

<b>Correlaciones</b>				
			Clima organizacional	Compromiso afectivo
Tau b de Kendall	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,652**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	,652**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

Los resultados presentados en la tabla 16 indican que el coeficiente de correlación ha arrojado un valor de 0,652, lo que significa que el nivel de significancia bilateral se ha calculado como 0,000. En consecuencia, para interpretar los datos obtenidos en este estadístico de prueba, el estudio se apoya en el siguiente esquema de correlación. El esquema de correlación proporciona un marco de referencia para comprender la naturaleza y la intensidad de la asociación entre la variable "Clima

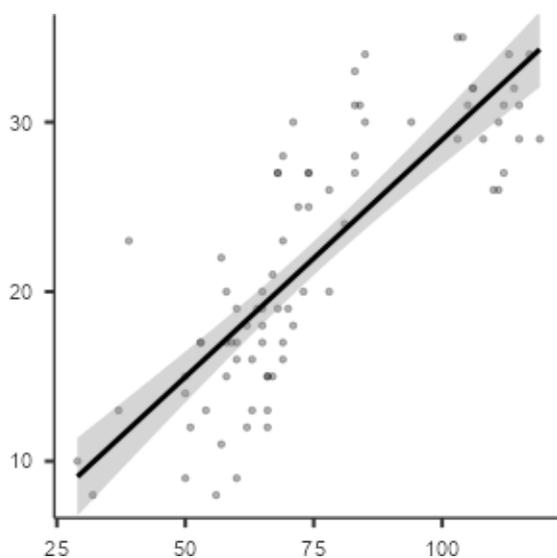
organizacional" y la dimensión "Compromiso afectivo", permitiendo una interpretación más precisa y fundamentada de los hallazgos.

Coeficiente de correlación	
+1	= Correlación positiva grande y perfecta
0,90 – 0,99	= Correlación positiva muy alta
0,70 – 0,89	= Correlación positiva alta
<b>0,40 – 0,69</b>	<b>= Correlación positiva moderada</b>
0,20 – 0,39	= Correlación positiva baja
0,01 – 0,19	= Correlación positiva muy baja
0	= Correlación nula
-0,01 – -0,19	= Correlación negativa muy baja
-0,20 – -0,39	= Correlación negativa baja
-0,40 – -0,69	= Correlación negativa moderada
-0,70 – -0,89	= Correlación negativa alta
-0,90 – -0,99	= Correlación negativa muy alta
-1	= Correlación negativa grande y perfecta

Nota: Elaborado a partir de (L. Espinoza & Ochoa, 2021b).

En base a los datos obtenidos del coeficiente de correlación y el estadístico de prueba presentados en la tabla 16, se puede inferir que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA MODERADA** entre la variable "Clima organizacional" y la dimensión "Compromiso afectivo". Esto indica que existe una relación significativa y consistente entre ambos aspectos, donde un clima organizacional favorable se relaciona con un mayor compromiso afectivo por parte de los empleados.

#### Diagrama de dispersión.



Se observa que la pendiente de la línea de referencia muestra una asociación positiva entre las variables. Además, la concentración de puntos en el gráfico indica una correlación significativa. Por lo tanto, basándonos en esta representación visual, podemos concluir que en la muestra estudiada hay una relación directa y significativa entre la variable “Clima organizacional” y la dimensión “Compromiso afectivo”.

### **Conclusiones**

Tras realizar la prueba de hipótesis, se pudo determinar que en la muestra de estudio existe una relación positiva y significativa entre la variable CLIMA ORGANIZACIONAL y la dimensión COMPROMISO AFECTIVO.

#### **5.2.3. *Contrastación de la segunda hipótesis específica***

##### **Prueba de normalidad**

El test de normalidad examina si la distribución de datos en una muestra se alinea con una distribución normal. Este análisis es crucial para decidir si es adecuado aplicar pruebas de hipótesis paramétricas o no paramétricas en el análisis de datos.

La elección del estadístico de normalidad se fundamenta en el siguiente principio.

- Se utiliza Kolmogorov Smirnov  $> 50$  datos
- Se utiliza Shapiro Wilk  $\leq 50$  datos

Puesto que el conjunto de datos de la investigación cuenta con 81 datos, se opta por aplicar el test de Kolmogorov Smirnov. A continuación, se exponen tanto el valor del estadístico como la significancia obtenida en la prueba de normalidad para las variables de clima organizacional y compromiso de continuidad.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,160	81	,000	,926	81	,000
Compromiso de continuidad	,113	81	,012	,955	81	,007

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Regla de decisión:

- Si  $p > 0,05$  entonces la distribución es normal
- Si  $p < 0,05$  entonces no es una distribución normal

Por lo tanto, ya que el valor de significancia resultante de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable de clima organizacional es 0,000, que es inferior al límite establecido de 0,05, se verifica que la muestra no sigue una distribución normal. En consecuencia, se opta por un método no paramétrico para realizar la verificación de la hipótesis, es decir, se opta por el estadístico Tau b de Kendall.

### **Planteamiento de la hipótesis estadística**

En el presente estudio de investigación, se ha desarrollado una hipótesis específica estadística que plantea la siguiente proposición “Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021”. En consecuencia, se han formulado tanto la hipótesis nula ( $H_0$ ) como la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) correspondientes a este estadístico de prueba, las cuales se presentan a continuación.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

### **Nivel de significancia o riesgo**

En el proceso de investigación, se ha tomado la decisión de elegir cuidadosamente el nivel de riesgo asociado a la prueba de la hipótesis específica. Para ello, se ha establecido un nivel de riesgo de  $\alpha = 95\%$ , lo que implica que existe una confianza del 95% en la validez de los resultados obtenidos. Esta elección se realiza con el objetivo de minimizar la posibilidad de cometer un error al rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, es decir, de llegar a una conclusión incorrecta.

### **Utilización del estadístico de prueba**

Durante la etapa de evaluación de la hipótesis general, se emplea una tabla para el cálculo del estadístico de prueba. Esta tabla proporciona información sobre la correlación no paramétrica entre las variables “Clima organizacional” y “Compromiso laboral”, para hacer eso posible. Se decidió utilizar el tau b de Kendall debido a que la muestra de la data se basa en una escala ordinal. Se puede agregar también que la relación y valor absoluto demostrado con la prueba tau b de Kendall es crucial para realizar el diagrama de dispersión y la tabla correspondiente permiten llevar a cabo un

análisis riguroso y objetivo de los datos, proporcionando una base sólida para la contrastación de la hipótesis general planteada en el estudio.

**Tabla 17***Correlación no paramétrica de la segunda hipótesis específica*

		<b>Correlaciones</b>		
			Clima organizacional	Compromiso de continuidad
Tau b de	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
Kendall	Compromiso de continuidad	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

Los resultados presentados en la tabla 17 indican que el coeficiente de correlación ha arrojado un valor de 0,723, lo que significa que el nivel de significancia bilateral se ha calculado como 0,000. En consecuencia, para interpretar los datos obtenidos en este estadístico de prueba, el estudio se apoya en el siguiente esquema de correlación. El esquema de correlación proporciona un marco de referencia para comprender la naturaleza y la intensidad de la asociación entre la variable "Clima organizacional" y la dimensión "Compromiso de continuidad", permitiendo una interpretación más precisa y fundamentada de los hallazgos.

<b>Coefficiente de correlación</b>	
+1	= Correlación positiva grande y perfecta
0,90 – 0,99	= Correlación positiva muy alta
<b>0,70 – 0,89</b>	= <b>Correlación positiva alta</b>
0,40 – 0,69	= Correlación positiva moderada
0,20 – 0,39	= Correlación positiva baja
0,01 – 0,19	= Correlación positiva muy baja
0	= Correlación nula
-0,01 – -0,19	= Correlación negativa muy baja
-0,20 – -0,39	= Correlación negativa baja
-0,40 – -0,69	= Correlación negativa moderada
-0,70 – -0,89	= Correlación negativa alta
-0,90 – -0,99	= Correlación negativa muy alta

---

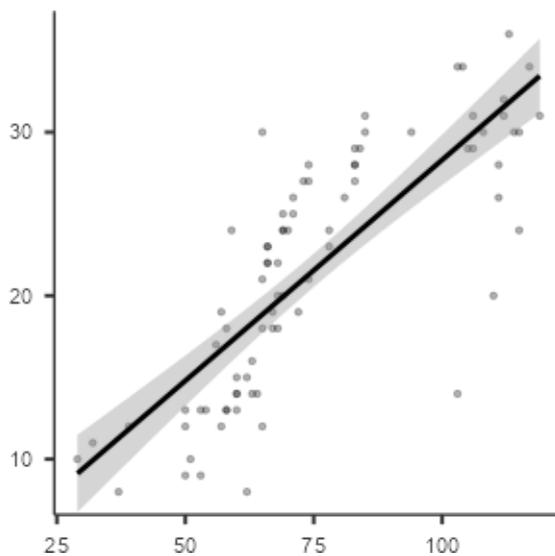
-1 = Correlación negativa grande y perfecta

---

Nota: Elaborado a partir de (L. Espinoza & Ochoa, 2021b).

En base a los datos obtenidos del coeficiente de correlación y el estadístico de prueba presentados en la tabla 17, se puede inferir que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA** entre la variable "Clima organizacional" y la dimensión "Compromiso de continuidad". Esto indica que existe una relación significativa y consistente entre ambos aspectos, donde un clima organizacional favorable se relaciona con un mayor compromiso de continuidad por parte de los empleados.

#### **Diagrama de dispersión.**



Se observa que la pendiente de la línea de referencia muestra una asociación positiva entre las variables. Además, la concentración de puntos en el gráfico indica una correlación significativa. Por lo tanto, basándonos en esta representación visual, podemos concluir que en la muestra estudiada hay una relación directa y significativa entre la variable "Clima organizacional" y la dimensión "Compromiso de continuidad".

#### **Conclusiones**

Tras realizar la prueba de hipótesis, se pudo determinar que en la muestra de estudio existe una relación positiva y significativa entre la variable CLIMA ORGANIZACIONAL y la dimensión COMPROMISO DE CONTINUIDAD.

#### 5.2.4. *Contrastación de la tercera hipótesis específica*

##### **Prueba de normalidad**

El test de normalidad examina si la distribución de datos en una muestra se alinea con una distribución normal. Este análisis es crucial para decidir si es adecuado aplicar pruebas de hipótesis paramétricas o no paramétricas en el análisis de datos.

La elección del estadístico de normalidad se fundamenta en el siguiente principio.

- Se utiliza Kolmogorov Smirnov  $> 50$  datos
- Se utiliza Shapiro Wilk  $\leq 50$  datos

Puesto que el conjunto de datos de la investigación cuenta con 81 datos, se opta por aplicar el test de Kolmogorov Smirnov. A continuación, se exponen tanto el valor del estadístico como la significancia obtenida en la prueba de normalidad para las variables de clima organizacional y compromiso normativo.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Clima organizacional	,160	81	,000	,926	81	,000
Compromiso normativo	,113	81	,013	,934	81	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

##### Regla de decisión:

- Si  $p > 0,05$  entonces la distribución es normal

- Si  $p < 0,05$  entonces no es una distribución normal

Por lo tanto, ya que el valor de significancia resultante de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable de clima organizacional es 0,000, que es inferior al límite establecido de 0,05, se verifica que la muestra no sigue una distribución normal. En consecuencia, se opta por un método no paramétrico para realizar la verificación de la hipótesis, es decir, se opta por el estadístico Tau b de Kendall.

### **Planteamiento de la hipótesis estadística**

En el presente estudio de investigación, se ha desarrollado una hipótesis específica estadística que plantea la siguiente proposición “El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el compromiso normativo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021”. En consecuencia, se han formulado tanto la hipótesis nula ( $H_0$ ) como la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) correspondientes a este estadístico de prueba, las cuales se presentan a continuación.

**H<sub>0</sub>:** El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con el compromiso normativo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

**H<sub>1</sub>:** El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el compromiso normativo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.

### **Nivel de significancia o riesgo**

En el proceso de investigación, se ha tomado la decisión de elegir cuidadosamente el nivel de riesgo asociado a la prueba de la hipótesis específica. Para ello, se ha establecido un nivel de riesgo de  $\alpha = 95\%$ , lo que implica que existe una confianza del 95% en la validez de los resultados obtenidos. Esta elección se realiza con el objetivo de minimizar la posibilidad de cometer un error al rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera, es decir, de llegar a una conclusión incorrecta.

### Utilización del estadístico de prueba

Durante la etapa de evaluación de la hipótesis general, se emplea una tabla para el cálculo del estadístico de prueba. Esta tabla proporciona información sobre la correlación no paramétrica entre las variables “Clima organizacional” y “Compromiso laboral”, para hacer eso posible. Se decidió utilizar el tau b de Kendall debido a que la muestra de la data se basa en una escala ordinal. Se puede agregar también que la relación y valor absoluto demostrado con la prueba tau b de Kendall es crucial para realizar el diagrama de dispersión y la tabla correspondiente permiten llevar a cabo un análisis riguroso y objetivo de los datos, proporcionando una base sólida para la contrastación de la hipótesis general planteada en el estudio.

**Tabla 18**

*Correlación no paramétrica de la tercera hipótesis específica*

<b>Correlaciones</b>				
			Clima organizacional	Compromiso normativo
Tau b de Kendall	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

---

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

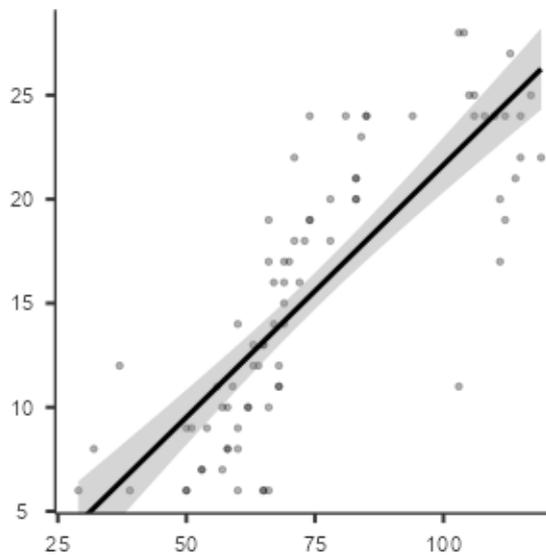
Los resultados presentados en la tabla 18 indican que el coeficiente de correlación ha arrojado un valor de 0,710, lo que significa que el nivel de significancia bilateral se ha calculado como 0,000. En consecuencia, para interpretar los datos obtenidos en este estadístico de prueba, el estudio se apoya en el siguiente esquema de correlación. El esquema de correlación proporciona un marco de referencia para comprender la naturaleza y la intensidad de la asociación entre la variable "Clima organizacional" y la dimensión "Compromiso normativo", permitiendo una interpretación más precisa y fundamentada de los hallazgos.

Coeficiente de correlación	
+1	= Correlación positiva grande y perfecta
0,90 – 0,99	= Correlación positiva muy alta
<b>0,70 – 0,89</b>	= <b>Correlación positiva alta</b>
0,40 – 0,69	= Correlación positiva moderada
0,20 – 0,39	= Correlación positiva baja
0,01 – 0,19	= Correlación positiva muy baja
0	= Correlación nula
-0,01 – -0,19	= Correlación negativa muy baja
-0,20 – -0,39	= Correlación negativa baja
-0,40 – -0,69	= Correlación negativa moderada
-0,70 – -0,89	= Correlación negativa alta
-0,90 – -0,99	= Correlación negativa muy alta
-1	= Correlación negativa grande y perfecta

Nota: Elaborado a partir de (L. Espinoza & Ochoa, 2021b).

En base a los datos obtenidos del coeficiente de correlación y el estadístico de prueba presentados en la tabla 18, se puede inferir que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA** entre la variable "Clima organizacional" y la dimensión "Compromiso normativo". Esto indica que existe una relación significativa y consistente entre ambos aspectos, donde un clima organizacional favorable se relaciona con un mayor compromiso normativo por parte de los empleados.

### Diagrama de dispersión.



Se observa que la pendiente de la línea de referencia muestra una asociación positiva entre las variables. Además, la concentración de puntos en el gráfico indica una correlación significativa. Por lo tanto, basándonos en esta representación visual, podemos concluir que en la muestra estudiada hay una relación directa y significativa entre la variable “Clima organizacional” y la dimensión “Compromiso normativo”.

### Conclusiones

Tras realizar la prueba de hipótesis, se pudo determinar que en la muestra de estudio existe una relación positiva y significativa entre la variable CLIMA ORGANIZACIONAL y la dimensión COMPROMISO NORMATIVO.

## Discusión de resultados

### Discusión de resultados del objetivo general

La discusión de los resultados de esta investigación se enfocó en analizar el objetivo general siguiente: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021. Para evaluar la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral, se utilizó el estadígrafo Tau b de Kendall. Esta elección metodológica fue apropiada, ya que permitió obtener información precisa sobre la fuerza y dirección de la relación existente entre ambas. Además, se estableció una significancia bilateral que respaldó una prueba de hipótesis con un nivel de confianza del 99%. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación significativo ( $\tau = 0,802^{**}$ ) entre el clima organizacional y el compromiso laboral en la municipalidad distrital de Mazamari. Así pues, los resultados sugieren que un clima organizacional favorable está positivamente relacionado con un mayor compromiso laboral por parte de los empleados en la municipalidad distrital de Mazamari. Estos hallazgos son consistentes con la literatura previa que ha destacado la importancia del clima organizacional en el compromiso laboral. Un clima organizacional positivo, caracterizado por la confianza, el apoyo y la comunicación efectiva, puede fomentar un mayor compromiso de los empleados hacia su trabajo y su organización. Por el contrario, un clima negativo, marcado por la falta de apoyo, la desconfianza y la falta de comunicación, puede disminuir el compromiso y la satisfacción laboral. Ahora bien, estos resultados son coincidentes con lo mencionado por Uchuypoma (2017) en su investigación titulada “Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos-Lima.2016”. En el cual, el autor señala que, el clima organizacional se relaciona positivamente con el compromiso laboral, pues, el

ambiente de trabajo que denota una entidad supone una influencia en la conducta y comportamiento de los trabajadores.

Tal cual, la relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral se basa en la idea de que el ambiente de trabajo y las condiciones organizacionales influyen en la actitud y el nivel de compromiso que los empleados tienen hacia su trabajo y a la entidad en general. Para profundizar un mejor análisis sobre esta relación, en primer lugar, se precisa comprender que, el clima organizacional se refiere al conjunto de características y percepciones que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo. Un clima organizacional positivo se caracteriza por la confianza, el apoyo, la comunicación abierta, el reconocimiento y la claridad en las metas y expectativas. Por otro lado, el compromiso laboral se refiere al grado de conexión emocional, identificación y dedicación que un empleado siente hacia su trabajo. Los empleados comprometidos están dispuestos a esforzarse más, se sienten motivados, muestran lealtad y están más comprometidos con el logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, un clima organizacional positivo crea un entorno de trabajo satisfactorio, donde los empleados se sienten valorados, respetados y apoyados. Esto genera un sentido de pertenencia y conexión emocional con la organización, lo que a su vez aumenta el compromiso laboral. Los empleados comprometidos se sienten motivados a contribuir con su esfuerzo y talento, lo que puede resultar en un desempeño más alto, mayor productividad y retención de talento. Por el contrario, un clima organizacional negativo está caracterizado por la falta de confianza, la comunicación deficiente, la falta de reconocimiento o la ausencia de apoyo, todo ello puede generar descontento y desmotivación en los empleados. Esto puede llevar a una disminución en el compromiso laboral, menor productividad y posibles problemas de retención de talento.

### Discusión de resultados del primer objetivo específico

Así también, la discusión de los resultados de esta investigación se enfocó en analizar el objetivo específico siguiente: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021. Para llevar a cabo este análisis, se utilizó el estadígrafo Tau b de Kendall, el cual resultó ser el método adecuado para evaluar la correlación de la variable clima organizacional y la dimensión compromiso afectivo. Dicho estadístico, además, proporcionó información valiosa sobre la fuerza y dirección de la relación objeto de análisis. Del mismo modo, se estableció una significancia bilateral que respaldó una prueba de hipótesis significativa con un nivel de confianza del 99%. Esto indica que los resultados obtenidos son altamente confiables y respaldan la conclusión del estudio. De esta manera, los resultados revelaron un coeficiente de correlación significativo de  $\tau = 0,652^{**}$ , lo que indica una relación positiva entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los empleados en la municipalidad distrital de Mazamari. Esta correlación sugiere que un clima organizacional favorable, caracterizado por un ambiente de trabajo positivo, el reconocimiento de los logros y el apoyo mutuo está asociado con un mayor nivel de compromiso afectivo por parte de los trabajadores; dónde existe una conexión emocional y afectiva que los empleados experimentan hacia su trabajo. Cuando los empleados se sienten valorados, respaldados y comprometidos emocionalmente con su entorno laboral, es más probable que muestren un mayor nivel de satisfacción, dedicación y lealtad hacia la organización. Ahora bien, los resultados señalados son coincidentes con lo mencionado por Canchari 2020b) en su investigación titulada “Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-2020”. En el cual, el autor señala que, en el ámbito de la entidad objeto de estudio,

se ha constatado una relación significativa y relevante entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los trabajadores que desempeñan sus funciones en el departamento de emergencia, esto quiere decir que, la manera en que se percibe el ambiente laboral dentro de la entidad tiene un impacto directo en el nivel de compromiso afectivo que muestran los empleados hacia su trabajo y la entidad en general.

Tal cual, la relación entre el clima organizacional y el compromiso afectivo se refiere a cómo el ambiente de trabajo influye en la conexión emocional y el compromiso que los empleados sienten hacia su organización. Para profundizar un mejor análisis sobre esta relación, en primer lugar, se precisa comprender que, el compromiso afectivo se refiere al nivel de vínculo emocional y afectivo que los empleados tienen con su trabajo y su organización. En este sentido, un clima organizacional positivo los empleados suelen sentirse valorados, motivados y comprometidos emocionalmente con su trabajo y su organización. Experimentan una conexión positiva con su labor, se identifican con los valores y metas de la organización, y están dispuestos a esforzarse para contribuir a su éxito. Por otro lado, un clima organizacional negativo puede dar lugar a un bajo compromiso afectivo por parte de los empleados. En este tipo de clima, los empleados pueden sentir desmotivación, desapego emocional y una falta de conexión con su trabajo y su organización. Esto puede llevar a una disminución de la productividad, la satisfacción laboral y la retención de empleados. Es importante destacar que el compromiso afectivo no solo se basa en la satisfacción laboral, sino también en la conexión emocional y el sentido de pertenencia que los empleados experimentan en su entorno laboral. Cuando los empleados se sienten valorados, respaldados y parte de una comunidad laboral positiva, es más probable que desarrollen un compromiso afectivo más fuerte y duradero.

### Discusión de resultados del segundo objetivo específico

Por otro lado, la discusión de los resultados de esta investigación se enfocó en analizar el objetivo específico siguiente: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021. Para llevar a cabo este análisis, se utilizó el estadígrafo Tau b de Kendall, que es una medida adecuada para evaluar la correlación entre estas variables ordinales, ya que proporciona información valiosa sobre la fuerza y dirección de la relación. En este estudio, además, se estableció una significancia bilateral que respaldó una prueba de hipótesis significativa con un nivel de confianza del 99%. Esto significa que los resultados obtenidos tienen una alta confiabilidad estadística. Los hallazgos revelaron un coeficiente de correlación significativo ( $\tau = 0,723^{**}$ ) entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en la municipalidad distrital de Mazamari. Este coeficiente de correlación indica que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en dicha organización; en otras palabras, un clima organizacional favorable, caracterizado por un entorno laboral positivo, relaciones interpersonales saludables, liderazgo efectivo y oportunidades de desarrollo, se correlaciona con un mayor compromiso de continuidad por parte de los empleados. Esto implica que cuando los empleados perciben un clima organizacional positivo, están más dispuestos a mantener su compromiso y permanecer en la organización a largo plazo. Ahora bien, los resultados señalados son coincidentes con lo mencionado por Canchari (2020b) en su investigación titulada “Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-2020”. En el cual, el autor señala que, en el ámbito de la entidad objeto de estudio, existe una relación significativa y de gran importancia entre el clima

organizacional y el compromiso de continuidad de los trabajadores que forman parte del departamento de emergencia, es decir, el ambiente laboral en el que se desenvuelven estos empleados tiene un impacto directo en su disposición para mantenerse comprometidos y dedicados a largo plazo en su trabajo.

Tal cual, la relación entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad se refiere a cómo el ambiente de trabajo en la entidad influye en la disposición de los empleados para mantenerse comprometidos y dedicados a largo plazo en sus roles laborales. Para profundizar un mejor análisis sobre esta relación, en primer lugar, se precisa comprender que, el compromiso de continuidad se refiere al grado en que los empleados están dispuestos a permanecer en la organización y a mantener su nivel de esfuerzo y dedicación a lo largo del tiempo. En este sentido, cuando existe un clima organizacional positivo los trabajadores tienden a sentirse más comprometidos con su trabajo y más dispuestos a mantenerse en la organización a largo plazo. Esto se debe a que un clima organizacional favorable crea un entorno que promueve la satisfacción laboral, el bienestar emocional y la identificación con la organización, lo que a su vez fortalece el compromiso de continuidad. Por el contrario, cuando el clima organizacional es negativo los empleados pueden experimentar baja satisfacción laboral, falta de motivación y desvinculación con la organización. En este caso, es más probable que los empleados busquen oportunidades laborales en otras organizaciones y tengan una menor disposición para mantenerse comprometidos a largo plazo. Es importante destacar que el compromiso de continuidad no solo implica la permanencia física en la organización, sino también el mantenimiento de un nivel de esfuerzo y dedicación en el desempeño de las tareas. Cuando los empleados están comprometidos de manera continua, están más dispuestos a

invertir su tiempo y energía en su trabajo, lo que puede conducir a un mejor desempeño individual y organizacional.

#### Discusión de resultados del tercer objetivo específico

Finalmente, la discusión de los resultados de esta investigación se enfocó en analizar el objetivo específico siguiente: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el compromiso normativo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021. Con el propósito de examinar la relación existente entre el clima organizacional y el compromiso normativo, se empleó el estadígrafo Tau b de Kendall, pues a través de éste se pudo obtener información sobre la fuerza y dirección de dicha relación. Además, se estableció una significancia bilateral que respaldó una prueba de hipótesis significativa con un nivel de confianza del 99%. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación significativo ( $\tau = 0,710^{**}$ ) entre el clima organizacional y el compromiso normativo en la municipalidad distrital de Mazamari. Este hallazgo indica que existe una relación estadísticamente relevante entre ambas variables. Entonces, es importante destacar que un clima organizacional positivo, caracterizado por un ambiente de trabajo saludable, relaciones interpersonales sólidas, comunicación efectiva y alineación con los valores organizacionales, puede fortalecer el compromiso normativo de los empleados. Cuando los trabajadores perciben que la organización se preocupa por su bienestar y promueve un entorno ético, es más probable que se sientan identificados con los objetivos y normas de la institución, lo que se traduce en un mayor compromiso normativo. Ahora bien, los resultados señalados son coincidentes con lo mencionado por Canchari (2020b) en su investigación titulada “Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-2020”. En el cual, el autor señala que, en el ámbito de la entidad

objeto de estudio, existe una relación significativa y altamente relevante entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los colaboradores que integran el departamento de emergencia.

La relación entre el clima organizacional y el compromiso normativo se refiere a cómo el ambiente de trabajo y la cultura organizacional influyen en el compromiso de los empleados con las normas y valores establecidos por la organización. Para profundizar un mejor análisis sobre esta relación, en primer lugar, se precisa comprender que, el compromiso normativo se refiere al grado en que los empleados se adhieren y se comprometen con las normas, políticas y valores de la organización. En este sentido, un clima organizacional positivo tiende a fomentar un mayor compromiso normativo por parte de los empleados. Cuando los empleados perciben que las normas y políticas de la organización son justas, consistentes y valoradas, se sienten más motivados a cumplirlas y a actuar de acuerdo con los valores de la organización. Por el contrario, un clima organizacional negativo puede socavar el compromiso normativo de los empleados. Si los empleados perciben que las normas no son claras, que no se aplican de manera consistente o que no se valoran, es más probable que se sientan menos comprometidos y menos motivados para cumplirlas. Así pues, el compromiso normativo se basa en la identificación y la internalización de las normas y valores de la organización como propios. Cuando los empleados se sienten parte de la cultura organizacional y se identifican con los valores y principios de la organización, están más dispuestos a cumplir las normas y a actuar de manera ética y responsable.

Basándonos en los hallazgos y análisis obtenidos durante esta investigación, surgen una serie de interrogantes que podrían orientar investigaciones futuras en este campo. Estas

preguntas pretenden profundizar en el tema y explorar áreas aún no abordadas. Algunas de las interrogantes propuestas son las siguientes:

1. ¿Cuál es el impacto del liderazgo transformacional en el compromiso laboral de los empleados?
2. ¿Cómo influye la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados?
3. ¿Cómo influye la participación de los empleados en la toma de decisiones organizacionales en el clima laboral de los trabajadores?

Estas preguntas abren la puerta a futuras investigaciones y ofrecen oportunidades para comprender mejor la relación entre el clima organizacional, el compromiso laboral y otros factores relevantes en el entorno laboral. El análisis y la respuesta a estas interrogantes podrían contribuir al diseño de estrategias efectivas de gestión y mejora del clima laboral, así como al desarrollo de políticas organizacionales más favorables para los empleados.

## Conclusiones

1. El objetivo general de estudio consistió en lo siguiente: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021. Para lograr este propósito, se realizó un análisis estadístico empleando el coeficiente de correlación Tau b de Kendall. Los resultados revelaron que el coeficiente de correlación obtenido supera el valor crítico establecido ( $1.96 < 10.60$ ). En consecuencia, los datos recopilados respaldan el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. En conclusión, los datos proporcionados confirman una relación directa y significativa entre las variables clima organizacional y compromiso laboral en la municipalidad distrital de Mazamari. Así pues, se puede señalar que, un ambiente de trabajo favorable y positivo tiene un impacto directo en el nivel de compromiso y satisfacción de los empleados, lo que puede traducirse en un mayor rendimiento, productividad y bienestar en la organización. Estos hallazgos destacan la importancia de fomentar un clima laboral adecuado para fortalecer el compromiso y la lealtad del personal, lo que a su vez puede beneficiar el funcionamiento general y los resultados de la institución.
2. El primer objetivo específico de estudio consistió en lo siguiente: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021. Para lograr este propósito, se realizó un análisis estadístico empleando el coeficiente de correlación Tau b de Kendall. Los resultados revelaron que el coeficiente de correlación obtenido supera el valor crítico establecido ( $1.96 < 8.62$ ). En consecuencia, los datos recopilados respaldan el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. En conclusión, los datos proporcionados confirman una relación directa y significativa entre la variable clima

organizacional y la dimensión compromiso afectivo en la municipalidad distrital de Mazamari. Así pues, se puede señalar que, cuando los empleados se sienten valorados, apoyados y motivados en su entorno laboral, es más probable que muestren una mayor conexión emocional, dedicación y entusiasmo hacia sus responsabilidades y metas laborales. Estos hallazgos resaltan la importancia de promover un clima organizacional saludable y estimulante para cultivar el compromiso afectivo de los empleados.

3. El segundo objetivo específico de estudio consistió en lo siguiente: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021. Para lograr este propósito, se realizó un análisis estadístico empleando el coeficiente de correlación Tau b de Kendall. Los resultados revelaron que el coeficiente de correlación obtenido supera el valor crítico establecido ( $1.96 < 9.55$ ). En consecuencia, los datos recopilados respaldan el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. En conclusión, los datos proporcionados confirman una relación directa y significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión compromiso de continuidad en la municipalidad distrital de Mazamari. Así pues, se puede señalar que, cuando los colaboradores perciben un entorno laboral que les brinda estabilidad, oportunidades de crecimiento y desarrollo, así como una sensación de pertenencia y seguridad laboral, son más propensos a comprometerse con la organización a largo plazo, por ello, las prácticas de gestión y liderazgo deben estar orientadas hacia la creación de un entorno laboral favorable que promueva la retención del talento y la continuidad en la organización.
4. El tercer objetivo específico de estudio consistió en lo siguiente: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el compromiso normativo en los colaboradores de

la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021. Para lograr este propósito, se realizó un análisis estadístico empleando el coeficiente de correlación Tau b de Kendall. Los resultados revelaron que el coeficiente de correlación obtenido supera el valor crítico establecido ( $1.96 < 9.38$ ). En consecuencia, los datos recopilados respaldan el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. En conclusión, los datos proporcionados confirman una relación directa y significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión compromiso normativo en la municipalidad distrital de Mazamari. Así pues, se puede señalar que, cuando los colaboradores perciben un ambiente de trabajo que promueve la adhesión a las normas y valores de la organización, se sienten más comprometidos con su cumplimiento y adoptan comportamientos alineados con dichas normas, por ello, la entidad debe promover un clima organizacional basado en principios éticos y valores compartidos, así como fomentar la participación activa de los empleados en la definición y promoción de las normas organizativas.

### **Recomendaciones**

1. Se sugiere diseñar e implementar estrategias de comunicación interna efectivas y creativas que promuevan la publicidad de los resultados relacionados con el clima organizacional y el compromiso laboral en la municipalidad distrital de Mazamari. Para ello es importante explorar canales de comunicación interna, como intranets, correos corporativos o aplicaciones móviles, para difundir la información relacionada con el clima organizacional y el compromiso laboral. Estos medios digitales permiten una comunicación más ágil y facilitan el acceso a la información en cualquier momento y lugar.
2. Se sugiere implementar sesiones de adiestramiento de los usuarios en la municipalidad distrital de Mazamari respecto al clima organizacional, con el fin de mejorar el compromiso afectivo de los empleados. Para ello es importante desarrollar un plan de capacitación para los líderes de la entidad que incluya conceptos clave sobre el clima organizacional, sus dimensiones, importancia y su impacto en el compromiso afectivo de los empleados.
3. Se sugiere tener cuidado con las consecuencias de no aplicar correctamente los resultados obtenidos respecto al clima organizacional para mejorar el compromiso de continuidad en la municipalidad distrital de Mazamari. Para ello es importante fomentar un ambiente de apertura y confianza donde los empleados puedan expresar sus opiniones, plantear inquietudes y brindar ideas para mejorar el clima organizacional de la entidad. Así también se sugiere desarrollar futuras investigaciones en base a los resultados obtenidos sobre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en la municipalidad distrital de Mazamari.
4. Se sugiere llevar adelante los resultados obtenidos respecto al análisis realizado de la relación del clima organizacional y el compromiso normativo en la municipalidad distrital de Mazamari. Para ello es importante desarrollar e implementar estrategias específicas que

estén dirigidas a mejorar el compromiso normativo en la municipalidad. Estas estrategias pueden incluir la promoción de la ética laboral, el fortalecimiento de los valores organizacionales, la implementación de programas de reconocimiento y recompensa, y la mejora de los canales de comunicación interna. Así también se recomienda mejorar la metodología para futuras investigaciones a través de la aplicación de métodos mixtos que puedan obtener una visión más completa y enriquecedora de la relación entre el clima organizacional y el compromiso normativo.

### Referencias bibliográficas

- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios posgrado*. Universidad Internacional de Ecuador.
- Arriola, R. (2022). Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de paz letrados del Cusco en el año 2021. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 6(3), 3797–3807. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2497](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2497)
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Atencio, E., Otero, O., & Peñata, J. (2020). Compromiso organizacional desde la perspectiva del personal docente. *Revista In Crescendo*, 11(1), 27–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.03>
- Barco, S. (2019). *Relación del clima organizacional y la calidad del servicio de una institución pública* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13947>
- Barrero, J. (2023). *Metodologías de la investigación científica - Un enfoque práctico* (1st ed.). Colecciones Culturales Editores Impresores.
- Benítez, R., & Del Águila, A. (2015). Compromiso en el trabajo y prácticas de recursos humanos de alto rendimiento en organizaciones de acción social. El caso de Aspromanis.

- Revista Lan Harremanak*, 32, 157–179. <https://doi.org/https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.15407>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Castillo, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*, 41(22), 213–227. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>
- Bohrt, R., & Díaz, F. (2018). El compromiso organizacional y su relación con el intercambio líderempleado y la satisfacción personal. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 419, 187–212.
- Bosch, M., & Riumalló, M. (2021). Engagement laboral: el compromiso como recurso. *Revista Científica Business School*, 21, 1–8. [https://www.esec.cl/esec/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/\\_21\\_engagement\\_laboral.pdf](https://www.esec.cl/esec/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/_21_engagement_laboral.pdf)
- Botia, D., & Moreno, F. (2018). *Medición del Clima Organizacional en los Funcionarios de Planta Global del Ente Central de la Alcaldía de Floridablanca* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/2131>
- Briñis, A. (2017). *La investigación social: Cuaderno metodológico*. Talleres Gráficos UCA.
- Cabrejos, F., & Robles, B. (2020). *Manual de redacción de tesis de posgrado*. Fondo Editorial de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Canchari, R. (2020a). *Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64068>

- Canchari, R. (2020b). *Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-2020*. Universidad César Vallejo.
- Cardozo, S., & Kwan, C. (2019). Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización. *Revista Científica Población y Desarrollo*, 25(49), 106–129. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2019.025.49.106-129>
- Carrión, Y. (2018). *Clima laboral y el compromiso organizacional en servidores municipales de la provincia de Tocache* [Tesis de grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1539>
- Castellanos, M., Pérez, E., & Simón, T. (2018). *Métodos de investigación en logopedia*. Editorial Síntesis.
- Castro, J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral post covid-19 en los colaboradores de la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional de Ucayali, año 2021* [Tesis de doctorado, Universidad Alas Peruanas]. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/5605>
- Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Revista Ciencia & Trabajo*, 19(59), 105–112. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>
- Correa, D., Abarca, A., Baños, C., & Analuisa, S. (2019). Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje. *Revista Atlante*, 1. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/actitud-aptitud-aprendizaje.html>

- Cuesta, A., & García, V. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Gestión de Recursos Humanos*, 24–35.
- Durval, J. (2016). La estabilidad laboral en el sector público: un derecho de los trabajadores, un derecho de nuestros pueblos. *Congreso*, 1, 1–9. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/967D18044C1EB8F1052580F20054D85A/\\$FILE/fuentjul.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/967D18044C1EB8F1052580F20054D85A/$FILE/fuentjul.pdf)
- El Comercio. (2021). *El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*. El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr>
- Espinoza, L., & Ochoa, J. (2021a). El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales. *Revista Autónoma*, 3, 93–111.
- Espinoza, L., & Ochoa, J. (2021b). El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales. *Revista Autónoma*, 3, 93–111.
- Espinoza, R., Sánchez, M., Velasco, M., Gonzales, A., Romero, R., & Mory, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica* (1st ed.). Puerto Madero Editorial Académica.
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Ferrelli, R. (2015). Cohesión social como base para políticas públicas orientadas a la equidad en salud: reflexiones desde el programa EURO social. *Revista Panam Salud Publica*, 38(4), 272–277. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/18375>

- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (Engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en lima, Perú. *Revista de Psicología*, 21(2), 195–206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68643124003>
- 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. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Fuentes, D., Toscano, A., & Espinoza, E. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo I. *Universidad Continental*, 1, 98. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García, D. (2019). Clima organizacional: aspectos teóricos y propuesta de un modelo en el marco de la complejidad desde un análisis neutrosófico. *Revista Científica Neutrosophic*, 9(5), 26–43. <http://fs.unm.edu/NCML2/index.php/112/article/view/53>
- García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* (1st ed.). Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

- Gaytan, S., & Aceves, J. (2017). La importancia de misión y visión para una microempresa a través del servicio de consultoría. *Revista El Buzón de Pacioli*, 99, 5–17. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no99/Pacioli-99-eBook.pdf>
- Gómez, B., & Castellanos, B. (2018). *Propuesta de un plan de mejoramiento del clima organizacional de la Alcaldía Municipal de Bugalagrande-Valle* [Tesis de maestría, Universidad del Valle]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/19366/CB-0591902.pdf?sequence=1>
- Gonzales, J. A. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Issue June).
- González, J., Ramirez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(1), 1157–1170. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.318](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318)
- Guevara, L., & Fernández, L. (2017). Work Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana Psicología Ocupacional*, 34(2), 108–119. <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/185>
- Harter, J. (2021). *U.S. Employee Engagement Data Hold Steady in First Half of 2021*. Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/352949/employee-engagement-holds-steady-first-half-2021.aspx>
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., & Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 1–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>

- Hernández, J. (2017). Tolerancia y convicción. *Diálogo Filosófico*, 98, 249–265.  
<https://www.dialogofilosofico.com/index.php/dialogo/article/view/50>
- Hernández, J., & Porraspita, D. (2019). Entrenamiento en liderazgo dinámico para directivos de empresas. Un desafío en la actual coyuntura económica. *COODES*, 8(1), 99–114.  
<http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/281>
- Hernández, J., Rodríguez, J., & Cortés, T. (2020). Análisis del Clima Organizacional en una Institución del Sector Bancario de Tuxtepec, Oaxaca. *Revista Científica de Salud y Administración*, 7(19), 13–22.  
<https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/166>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Juárez, B. (2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. El Economista. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Revista Digital FCE*, 21.  
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/511671820008.pdf>
- Mamani, H., & Estrada, E. (2020). El aprendizaje organizacional y productividad en las instituciones públicas del distrito de Tambopata. *Revista Conrado*, 16, 397–402.
- Merchán, R. (2022). *Factores del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del Ministerio de Inclusión Económica y Social, provincia de Santa Elena* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena].  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6952>

- Moloche, M. (2020). El clima organizacional: Un enfoque actual en la administración pública y privada. *Revista Científica de La Universidad Autónoma Del Perú*, 1–28. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1276>
- Murrieta, Y., Ochoa, E., & Córdova, G. (2019). Clima Organizacional y sus Perspectivas de Medición. *Revista Científica Cátedra Villarreal*, 7(2), 97–103.
- Ñaña, C. (2017). *Comportamiento Organizacional* (1st ed.). Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC0104\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf)
- Neyra, M., Aliaga, B., Burgos, V., & Álvarez, V. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional “CO” en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 21–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1412>
- O’Hara, G. (2022). *Más de la mitad de empresas prevén que conflictos laborales aumentarán en 2023*. Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/laboral-mas-de-la-mitad-de-empleadores-preven-que-conflictos-laborales-aumentaran-en-2023-noticia/?ref=gesr>
- Padua, J., Ahman, I., Apezechea, H., & Borsotti, C. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Fondo de Cultura Económica.
- Palacios, L. (2021). Una revisión sistemática: Actitud hacia la investigación en universidades de Latinoamérica. *Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 195–205. <https://doi.org/https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.533>
- Pantoja, A., Navarrete, A., Zambrano, C., & Matabanchoy, S. (2020). Relación entre clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública. *Revista*

*Científica Universidad y Salud*, 22(2), 137–147.

<https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rus.202202.185>

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101.

<https://doi.org/https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Peña, H. (2018). *Clima organizacional. Construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. Editorial UPSE.

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Redalyc*, XV(28).

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Piñeyro, R., & Aragón, L. (2018). *La gestión del clima organizacional. Estudio del caso de una Empresa Hotelera*. FSOC.

Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., & Abanto, W. (2020). *Metodología de investigación. Cuantitativa & cualitativa*. Universidad César Vallejo.

Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción*. Ediciones Akal S.A.

Reig, A., López, J., & Clemente, M. (2016). Compromiso organizacional en trabajadores del sector naval. *Revista Integraciones y Desintegraciones Sociales*, 254–261.

[https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wp-](https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/05/18.Reig_Botella.Valdep.2016.254_261-5.pdf)

[content/uploads/2017/05/18.Reig\\_Botella.Valdep.2016.254\\_261-5.pdf](https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/05/18.Reig_Botella.Valdep.2016.254_261-5.pdf)

- Reyero, D. (2015a). Compromiso Laboral. Distintivo de las mejores organizaciones. *Observatorio de Recursos Humanos y RR.LL.*, 54–61.  
[https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/12103/c456\\_compromiso\\_laboral.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/12103/c456_compromiso_laboral.pdf)
- Reyero, D. (2015b). *Compromiso laboral: la nueva ventaja competitiva*. Reyero.  
<https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19), 1–10.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio . *Revista Educación En Valores*, 1(25), 3–18.  
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rubio, L., & García, O. (2019). Relación entre Gestión Humana y Compromiso Laboral en los empleados de empresas prestadoras de servicios. *Revista Contexto*, 8, 35–48.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18634/ctxj.8v.0i.981>
- Salessi, S., & Omar, A. (2017). Comportamientos proactivos en el trabajo: una puesta al día. *Revista Argentina de Ciencias Del Comportamiento*, 9(3), 82–103.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3334/333454618005.pdf>
- Salgado, C. (2018). *Manual de investigación: Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.

- Sánchez, A., Revilla, D., Alayza, M., Sime, L., Mendívil, L., & Tafur, R. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Santiago, C., & Rojas, S. (2021). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. *Revista Investigación Desarrollo e Innovación*, *11*(3), 437–449.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13342>
- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, *43*(1), 57–67.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000100006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006)
- Seminario, R., & Mallcco, S. (2022). Clima organizacional en los trabajadores del supermercado Plaza Vea – Ica, 2022. *Revista de Investigación Científica Ágora*, *9*(1), 9–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.21679/201>
- Uchuypoma, H. (2017a). *Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos-Lima.2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9120>
- Uchuypoma, H. (2017b). *Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos-Lima.2016*. Universidad César Vallejo.
- Vera, J. (2020). *Nuevas Estrategias de Intervención para Impactar el Clima Organizacional de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali* [Tesis de maestría, Universidad ICESI]. [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/87627/1/T01992.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/87627/1/T01992.pdf)
- Witker, J. (2021). *Metodología de la investigación jurídica*. Solar Servicios Editoriales S.A.

Zamora, I., & Calixto, L. (2021). *La tesis, guía y estructura. A punto de cumplir tus metas.*

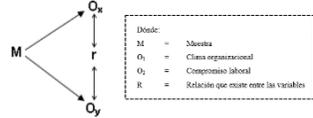
Smith Zamora E.I.R.L.

Zuñiga, G. (2018). *Análisis de la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8856>

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: “Clima organizacional y compromiso laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari - Satipo, 2021”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Marco teórico	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología										
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Antecedentes	CLIMA ORGANIZACIONAL	Comportamiento organizacional	1.1 Motivación 1.2 Comunicación 1.3 Relaciones interpersonales 1.4 Autonomía	<b>Método general</b> Método científico Enfoque: Cuantitativo  <b>Método específico</b> Analítico-sintético Hipotético-deductivo  <b>Tipo de investigación</b> Básica  <b>Nivel de investigación</b> Descriptiva-correlacional  <b>Diseño de investigación</b> No experimental De corte transeccional Descriptivo y correlacional   <p>Donde:  M = Muestra  O<sub>1</sub> = Clima organizacional  O<sub>2</sub> = Compromiso laboral  R = Relación que existe entre las variables</p>										
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Bases teóricas		Estructura organizacional	2.1 Funcionamiento 2.2 Condiciones de trabajo 2.3 Diseño de puestos de trabajo 2.4 Estímulo al desarrollo organizacional											
1. ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021?	1. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.	1. El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso afectivo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.	Tesis de maestría en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Zuñiga (2018)		Dirección organizacional	3.1 Liderazgo 3.2 Participación 3.3 Solución de conflictos 3.4 Trabajo en equipo 3.5 Variedad de competencias											
2. ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021?	2. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.	2. Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.	<b>V<sub>1</sub></b> Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización. Cardozo, S., & Kwan, C. (2019)  Clima organizacional: aspectos teóricos y propuesta de un modelo en el marco de la complejidad desde un análisis neutrosófico. García, D. (2019)  Clima organizacional: Teoría y práctica García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020)	COMPROMISO LABORAL	Compromiso afectivo	4.1 Realización personal 4.2 Sentido de pertenencia 4.3 Significación 4.4 Cumplimiento											
3. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el compromiso normativo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021?	3. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el compromiso normativo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.	3. El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el compromiso normativo en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – Satipo, 2021.	<b>V<sub>2</sub></b> Engagement laboral: el compromiso como recurso. Bosch, M., & Riumalló, M. (2021)  Work Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? Guevara, L., & Fernández, L. (2017).		Compromiso de continuidad	5.1 Inversión 5.2 Necesidades 5.3 Falta de alternativas 5.4 Competencias											
					Compromiso normativo	6.1 Lealtad 6.2 Obligación 6.3 Agradecimiento	<b>Población y muestra</b>  <b>Población:</b> 103 colaboradores de la MD de Mazamari  <b>Muestra:</b> 81 colaboradores de la MD de Mazamari  <b>Instrumentos y técnicas de recolección de datos</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Instrumento</th> <th>Técnica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Observación</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Encuesta</td> <td>Libreta de observación</td> </tr> <tr> <td>Análisis documental</td> <td>de campo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Fichas bibliográficas</td> </tr> </tbody> </table>	Instrumento	Técnica	Observación	Cuestionario	Encuesta	Libreta de observación	Análisis documental	de campo		Fichas bibliográficas
Instrumento	Técnica																
Observación	Cuestionario																
Encuesta	Libreta de observación																
Análisis documental	de campo																
	Fichas bibliográficas																

**Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables**

**Título: “Clima organizacional y compromiso laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari - Satipo, 2021”**

Variable	D. Conceptual	D. Operacional	Dimensiones	D. Conceptual	Indicadores	N° de ítems
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones y emociones que los trabajadores experimentan en su entorno laboral. Este clima influye directamente en el comportamiento organizacional. La estructura organizacional y la dirección organizacional juegan un papel crucial en la formación y el mantenimiento de este clima, ya que determinan la organización de roles, responsabilidades y la manera en que se comunican y se toman decisiones dentro de la entidad (Moloche, 2020).	El clima organizacional es la percepción que tienen los colaboradores de las instituciones sobre su ambiente de trabajo. Así pues, esta herramienta será desglosada bajo tres dimensiones: comportamiento organizacional, estructura organizacional y dirección organizacional; las que serán medidas a través de un cuestionario aplicado sobre los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari.	<b>D<sub>1</sub></b> Comportamiento organizacional	Respecto a las dimensiones del clima organizacional, se puede afirmar que aporta retroalimentación de los procesos precisando el comportamiento de los trabajadores en la organización, lo que permite introducir cambios en las actitudes y conductas de sus miembros (Moloche, 2020).	I <sub>1</sub> Motivación	2
					I <sub>2</sub> Comunicación	2
					I <sub>3</sub> Relaciones interpersonales	2
					I <sub>4</sub> Autonomía	2
			<b>D<sub>2</sub></b> Estructura organizacional	La estructura organizacional se define como la disposición y coordinación de roles, responsabilidades y relaciones jerárquicas dentro de una entidad, facilitando la organización y el flujo eficiente de trabajo y comunicación entre sus miembros (Moloche, 2020).	I <sub>1</sub> Funcionamiento	2
					I <sub>2</sub> Condiciones de trabajo	2
					I <sub>3</sub> Diseño de puestos de trabajo	2
					I <sub>4</sub> Estímulo al desarrollo organizacional	2
			<b>D<sub>3</sub></b> Dirección organizacional	La dirección organizacional se refiere a la forma en que los líderes guían, motivan y supervisan a los empleados, estableciendo estrategias y tomando decisiones para alcanzar los objetivos de la entidad de manera eficaz y eficiente (Moloche, 2020).	I <sub>1</sub> Liderazgo	2
					I <sub>2</sub> Participación	2
					I <sub>3</sub> Solución de conflictos	2
					I <sub>4</sub> Trabajo en equipo	2
I <sub>5</sub> Variedad de competencias	2					

Variable	D. Conceptual	D. Operacional	Dimensiones	D. Conceptual	Indicadores	N° de ítems
COMPROMISO LABORAL	Estrada & Mamani (2020) sostiene que: “El compromiso organizacional es la fuerza relativa que conlleva a la identificación individual e implicación con una institución, la cual se caracteriza por el intenso deseo de mantenerse como integrante de una institución en particular” (p. 133).	El compromiso organizacional refiere al grado de identificación y vinculación de los trabajadores hacia la entidad donde pertenecen. Así pues, esta herramienta será desglosada bajo tres dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; las que serán medidas a través de un cuestionario aplicado sobre los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari.	<b>D<sub>4</sub></b> Compromiso afectivo	El compromiso afectivo es el vínculo emocional que los empleados forman con su organización cuando sus necesidades psicológicas y expectativas son cumplidas. Este compromiso está influenciado por cómo los trabajadores perciben las características objetivas y subjetivas de la organización (Estrada & Mamani, 2020)	I <sub>1</sub> Realización personal	2
					I <sub>2</sub> Sentido de pertenencia	2
					I <sub>3</sub> Significación	2
					I <sub>4</sub> Cumplimiento	2
			<b>D<sub>5</sub></b> Compromiso de continuidad	El compromiso de continuidad concierne a la conciencia del individuo sobre lo que perdería si dejara su actual empleo. Es la situación de un empleado que, aunque físicamente presente en el trabajo, no está plenamente comprometido, permaneciendo en la empresa por los altos costos asociados a dejar el puesto (Estrada & Mamani, 2020).	I <sub>1</sub> Inversión	2
					I <sub>2</sub> Necesidades	2
					I <sub>3</sub> Falta de alternativas	2
					I <sub>4</sub> Competencias	2
			<b>D<sub>6</sub></b> Compromiso normativo	El compromiso normativo se relaciona con el deber ser, la lealtad y la reciprocidad hacia la institución. Es la experimentación por parte del trabajador de un fuerte sentido de obligación de permanecer en la organización (Estrada & Mamani, 2020).	I <sub>1</sub> Lealtad	2
					I <sub>2</sub> Obligación	2
					I <sub>3</sub> Agradecimiento	2

### Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Título: “Clima organizacional y compromiso laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari - Satipo, 2021”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
CLIMA ORGANIZACIONAL	D <sub>1</sub> Comportamiento organizacional	I <sub>1</sub> Motivación	1. ¿La municipalidad distrital de Mazamari motiva a los trabajadores para el logro de metas institucionales a través de acciones condicionadas para satisfacer sus necesidades individuales? 2. ¿La entidad supedita el comportamiento de sus colaboradores a través de estímulos que potencien su compromiso hacia la institución?	<p style="text-align: center;"><b>Escala Likert</b></p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>
		I <sub>2</sub> Comunicación	3. ¿La comunicación interna de la municipalidad distrital de Mazamari es fluida y evita interferencias que provoquen una inadecuada interpretación de la información? 4. ¿La comunicación que se desarrolla en la entidad municipal fortalece la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad y entre cada unidad orgánica?	
		I <sub>3</sub> Relaciones interpersonales	5. ¿Las relaciones interpersonales dentro de la entidad permiten integrar a los trabajadores para generar un ambiente laboral grato? 6. ¿La atmósfera social dentro de la entidad permite establecer relaciones positivas tanto entre pares como entre jefes y subordinados?	
		I <sub>4</sub> Autonomía	7. ¿La entidad le otorga suficiente autonomía para el desarrollo de sus labores con miras al cumplimiento de sus responsabilidades? 8. ¿Considera que en la entidad se reconoce el buen desempeño de los trabajadores otorgándoles la autonomía suficiente para tomar de decisiones respecto a procedimientos del trabajo?	
	D <sub>2</sub> Estructura organizacional	I <sub>1</sub> Funcionamiento	9. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se adaptan adecuadamente a la dinámica y estructura del trabajo? 10. ¿La municipalidad distrital de Mazamari constituye y distingue correctamente las funciones de cada empleado?	
		I <sub>2</sub> Condiciones de trabajo	11. ¿Su entorno físico de trabajo (equipos de trabajo, iluminación, distribución de espacios, ubicación, entre otros) le permite desarrollar sus destrezas para cumplir con sus responsabilidades? 12. ¿Considera que las condiciones físicas de la municipalidad distrital de Mazamari protegen la integridad física y mental de trabajador?	
		I <sub>3</sub> Diseño de puestos de trabajo	13. ¿La amplitud de las competencias en el puesto evitan superposiciones de funciones entre los miembros de la organización? 14. ¿Las obligaciones laborales están definidas conforme al puesto y competencias que ocupa cada trabajador?	
		I <sub>4</sub> Estímulo al desarrollo organizacional	15. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari perciben una adecuada retribución por un desempeño eficiente? 16. ¿Considera que la remuneración y reconocimientos que otorga la municipalidad distrital de Mazamari son proporcionales a la dedicación y desempeño de los trabajadores?	

<b>D<sub>3</sub></b> Dirección organizacional	<b>I<sub>1</sub></b> Liderazgo	17. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari generan un comportamiento que fomenta la motivación de sus colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales? 18. ¿Considera que los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari se involucran con la implementación de la misión y visión de la entidad?
	<b>I<sub>2</sub></b> Participación	19. ¿El proceso de toma de decisiones de la municipalidad distrital de Mazamari toma en consideración la participación de todos los miembros de la entidad? 20. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari consensuan decisiones internas con los miembros de la institución para así plantear un clima organizacional adecuado?
	<b>I<sub>3</sub></b> Solución de conflictos	21. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen enfrentar sus opiniones que puedan encarar soluciones frente a los problemas surgidos en la entidad? 22. ¿La municipalidad distrital de Mazamari promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos?
	<b>I<sub>4</sub></b> Trabajo en equipo	23. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen afrontar los desafíos que se presentan en la entidad trabajando en grupo con sus compañeros? 24. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari existe un apoyo mutuo entre los equipos de trabajo?
	<b>I<sub>5</sub></b> Variedad de competencias	25. ¿Los estándares de desempeño de los miembros de la entidad permiten que la municipalidad alcance sus objetivos? 26. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari se fomenta la competencia sana entre los trabajadores?

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
COMPROMISO LABORAL	<b>D<sub>4</sub></b> Compromiso afectivo	<b>I<sub>1</sub></b> Realización personal	1. ¿Considera que los trabajadores de la entidad mantienen una sensación de utilidad personal y social por el disfrute del cumplimiento de sus tareas? 2. ¿Cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari experimentan emociones de plenitud y realización personal en la ejecución de sus responsabilidades?	<b>Escala Likert</b>  5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca
		<b>I<sub>2</sub></b> Sentido de pertenencia	3. ¿Usted cree que existe un sentimiento de pertenencia hacia la municipalidad distrital de Mazamari? 4. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se sienten orgullosos de ser parte de la entidad?	
		<b>I<sub>3</sub></b> Significación	5. ¿Considera que los trabajadores encuentran significancia sobre las labores que realiza, pues, no le cuesta dedicar tiempo y esfuerzo en su realización? 6. ¿Cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se encuentran comprometidos con sus labores y responsabilidades?	
		<b>I<sub>4</sub></b> Cumplimiento	7. ¿El trabajador de la municipalidad distrital de Mazamari cumple con sus responsabilidades esperando recibir un reconocimiento por las actividades que desempeña? 8. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari destacan el talento humano a través de las motivaciones laborales?	
	<b>D<sub>5</sub></b> Compromiso de continuidad	<b>I<sub>1</sub></b> Inversión	9. ¿Considera que los beneficios que la entidad le otorga compensan toda la inversión que ha realizado para ser parte de ella? 10. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a mejorar sus capacidades para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo?	
		<b>I<sub>2</sub></b> Necesidades	11. ¿Usted cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari perciben que los costos de dejar la institución se consideran mayores a los costos de permanecer en ella? 12. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se mantienen en la institución pues éste les ayuda a cumplir con sus objetivos personales?	
		<b>I<sub>3</sub></b> Falta de alternativas	13. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan en su puesto de trabajo pues no encuentran alguna alternativa que supere las condiciones económicas actuales? 14. ¿Considera que la municipalidad distrital de Mazamari ofrece mejores condiciones económicas que otras instituciones?	
		<b>I<sub>4</sub></b> Competencias	15. ¿La municipalidad distrital de Mazamari resalta la importancia de desarrollar las competencias de sus empleados? 16. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari poseen competencias distintivas que agregan valor a las operaciones que desarrolla la entidad?	
		<b>I<sub>1</sub></b> Lealtad	17. ¿Considera que los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari perciben un fuerte vínculo de compromiso con la organización como efecto de una percepción de deuda por la oportunidad recibida?	

	<p style="text-align: center;"><b>D<sub>6</sub></b> Compromiso normativo</p>		<p>18. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari expresan deseo personal de permanecer y seguir formando parte de la institución?</p>
<p><b>I<sub>2</sub>Obligación</b></p>		<p>19. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari condicionan su decisión de permanencia en la entidad bajo un sentido ético? 20. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan ejerciendo su labor dentro de la institución por obligación moral?</p>	
<p><b>I<sub>3</sub>Agradecimiento</b></p>		<p>21. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari sienten la necesidad de retribuir con su permanencia y buen desempeño, la oportunidad laboral e incentivos que la organización le haya ofrecido en algún momento? 22. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a hacer siempre lo correcto por el bien de la institución?</p>	

## Anexo 4: Instrumento de investigación

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

## CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari - Satipo, 2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

**Instrucciones:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

#### Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Daniel Lopez Suarez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

#### Título del cuestionario:

#### Cuestionario de la variable clima organizacional

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿La municipalidad distrital de Mazamari motiva a los trabajadores para el logro de metas institucionales a través de acciones condicionadas para satisfacer sus necesidades individuales?					
2. ¿La entidad supedita el comportamiento de sus colaboradores a través de estímulos que potencien su compromiso hacia la institución?					
3. ¿La comunicación interna de la municipalidad distrital de Mazamari es fluida y evita interferencias que provoquen una inadecuada interpretación de la información?					
4. ¿La comunicación que se desarrolla en la entidad municipal fortalece la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad y entre cada unidad orgánica?					
5. ¿Las relaciones interpersonales dentro de la entidad permiten integrar a los trabajadores para generar un ambiente laboral grato?					
6. ¿La atmósfera social dentro de la entidad permite establecer relacionales positivas tanto entre pares como entre jefes y subordinados?					
7. ¿La entidad le otorga suficiente autonomía para el desarrollo de sus labores con miras al cumplimiento de sus responsabilidades?					
8. ¿Considera que en la entidad se reconoce el buen desempeño de los trabajadores otorgándoles la autonomía suficiente para tomar de decisiones respecto a procedimientos del trabajo?			-		

<b>PREGUNTAS</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
9. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se adaptan adecuadamente a la dinámica y estructura del trabajo?					
10. ¿La municipalidad distrital de Mazamari constituye y distingue correctamente las funciones de cada empleado?					
11. ¿Su entorno físico de trabajo (equipos de trabajo, iluminación, distribución de espacios, ubicación, entre otros) le permite desarrollar sus destrezas para cumplir con sus responsabilidades?					
12. ¿Considera que las condiciones físicas de la municipalidad distrital de Mazamari protegen la integridad física y mental de trabajador?					
13. ¿La amplitud de las competencias en el puesto evitan superposiciones de funciones entre los miembros de la organización?					
14. ¿Las obligaciones laborales están definidas conforme al puesto y competencias que ocupa cada trabajador?					
15. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari perciben una adecuada retribución por un desempeño eficiente?					
16. ¿Considera que la remuneración y reconocimientos que otorga la municipalidad distrital de Mazamari son proporcionales a la dedicación y desempeño de los trabajadores?					
17. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari generan un comportamiento que fomenta la motivación de sus colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales?					
18. ¿Considera que los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari se involucran con la implementación de la misión y visión de la entidad?					
19. ¿El proceso de toma de decisiones de la municipalidad distrital de Mazamari toma en consideración la participación de todos los miembros de la entidad?					
20. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari consensuan decisiones internas con los miembros de la institución para así plantear un clima organizacional adecuado?					
21. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen enfrentar sus opiniones que puedan encarar soluciones frente a los problemas surgidos en la entidad?					
22. ¿La municipalidad distrital de Mazamari promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos?					
23. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen afrontar los desafíos que se presentan en la entidad trabajando en grupo con sus compañeros?					
24. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari existe un apoyo mutuo entre los equipos de trabajo?					
25. ¿Los estándares de desempeño de los miembros de la entidad permiten que la municipalidad alcance sus objetivos?					
26. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari se fomenta la competencia sana entre los trabajadores?					

Gracias por su colaboración

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

## CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari - Satipo, 2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

**Instrucciones:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

### Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Daniel Lopez Suarez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

### Título del cuestionario:

#### Cuestionario de la variable compromiso laboral

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿Considera que los trabajadores de la entidad mantienen una sensación de utilidad personal y social por el disfrute del cumplimiento de sus tareas?					
2. ¿Cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari experimentan emociones de plenitud y realización personal en la ejecución de sus responsabilidades?					
3. ¿Usted cree que existe un sentimiento de pertenencia hacia la municipalidad distrital de Mazamari?					
4. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se sienten orgullosos de ser parte de la entidad?					
5. ¿Considera que los trabajadores encuentran significancia sobre las labores que realiza, pues, no le cuesta dedicar tiempo y esfuerzo en su realización?					
6. ¿Cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se encuentran comprometidos con sus labores y responsabilidades?					
7. ¿El trabajador de la municipalidad distrital de Mazamari cumple con sus responsabilidades esperando recibir un reconocimiento por las actividades que desempeña?					
8. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari destacan el talento humano a través de las motivaciones laborales?			-		
9. ¿Considera que los beneficios que la entidad le otorga compensan toda la inversión que ha realizado para ser parte de ella?					

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
10. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a mejorar sus capacidades para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo?					
11. ¿Usted cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari perciben que los costos de dejar la institución se consideran mayores a los costos de permanecer en ella?					
12. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se mantienen en la institución pues éste les ayuda a cumplir con sus objetivos personales?					
13. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan en su puesto de trabajo pues no encuentran alguna alternativa que supere las condiciones económicas actuales?					
14. ¿Considera que la municipalidad distrital de Mazamari ofrece mejores condiciones económicas que otras instituciones?					
15. ¿La municipalidad distrital de Mazamari resalta la importancia de desarrollar las competencias de sus empleados?					
16. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari poseen competencias distintivas que agregan valor a las operaciones que desarrolla la entidad?					
17. ¿Considera que los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari perciben un fuerte vínculo de compromiso con la organización como efecto de una percepción de deuda por la oportunidad recibida?					
18. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari expresan deseo personal de permanecer y seguir formando parte de la institución?					
19. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari condicionan su decisión de permanencia en la entidad bajo un sentido ético?					
20. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan ejerciendo su labor dentro de la institución por obligación moral?					
21. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari sienten la necesidad de retribuir con su permanencia y buen desempeño, la oportunidad laboral e incentivos que la organización le haya ofrecido en algún momento?					
22. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a hacer siempre lo correcto por el bien de la institución?					

Gracias por su colaboración

### Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

#### Estadística de fiabilidad de la variable “Clima organizacional”

Ítems	Media	SD	Índice de discriminación	Cronbach's $\alpha$ si se suprime el elemento
1. ¿La municipalidad distrital de Mazamari motiva a los trabajadores para el logro de metas institucionales a través de acciones condicionadas para satisfacer sus necesidades individuales?	2.94	1.435	0.336	0.932
2. ¿La entidad supedita el comportamiento de sus colaboradores a través de estímulos que potencien su compromiso hacia la institución?	2.94	1.298	0.540	0.928
3. ¿La comunicación interna de la municipalidad distrital de Mazamari es fluida y evita interferencias que provoquen una inadecuada interpretación de la información?	3.00	1.061	0.636	0.927
4. ¿La comunicación que se desarrolla en la entidad municipal fortalece la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad y entre cada unidad orgánica?	3.29	1.160	0.268	0.932
5. ¿Las relaciones interpersonales dentro de la entidad permiten integrar a los trabajadores para generar un ambiente laboral grato?	3.41	1.064	0.354	0.931
6. ¿La atmósfera social dentro de la entidad permite establecer relacionales positivas tanto entre pares como entre jefes y subordinados?	2.35	1.367	0.618	0.927
7. ¿La entidad le otorga suficiente autonomía para el desarrollo de sus labores con miras al cumplimiento de sus responsabilidades?	3.29	1.448	0.826	0.924
8. ¿Considera que en la entidad se reconoce el buen desempeño de los trabajadores otorgándoles la autonomía suficiente para tomar de decisiones respecto a procedimientos del trabajo ?	2.76	1.091	0.586	0.928
9. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se adaptan adecuadamente a la dinámica y estructura del trabajo?	3.18	1.131	0.272	0.932
10. ¿La municipalidad distrital de Mazamari constituye y distingue correctamente las funciones de cada empleado?	3.00	1.369	0.527	0.928
11. ¿Su entorno físico de trabajo (equipos de trabajo, iluminación, distribución de espacios, ubicación, entre otros) le permite desarrollar sus destrezas para cumplir con sus responsabilidades?	2.29	1.213	0.689	0.926
12. ¿Considera que las condiciones físicas de la municipalidad distrital de Mazamari protegen la integridad física y mental de trabajador?	3.18	1.237	0.596	0.927
13. ¿La amplitud de las competencias en el puesto evitan superposiciones de funciones entre los miembros de la organización?	3.00	1.061	0.555	0.928
14. ¿Las obligaciones laborales están definidas conforme al puesto y competencias que ocupa cada trabajador?	3.06	1.478	0.480	0.929
15. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari perciben una adecuada retribución por un desempeño eficiente?	2.71	1.448	0.687	0.926

Ítems	Media	SD	Índice de discriminación	Cronbach's $\alpha$ si se suprime el elemento
16. ¿Considera que la remuneración y reconocimientos que otorga la municipalidad distrital de Mazamari son proporcionales a la dedicación y desempeño de los trabajadores?	2.18	1.334	0.732	0.925
17. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari generan un comportamiento que fomenta la motivación de sus colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales?	2.88	1.317	0.442	0.930
18. ¿Considera que los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari se involucran con la implementación de la misión y visión de la entidad?	2.59	1.326	0.638	0.927
19. ¿El proceso de toma de decisiones de la municipalidad distrital de Mazamari toma en consideración la participación de todos los miembros de la entidad?	2.82	1.468	0.702	0.926
20. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari consensuan decisiones internas con los miembros de la institución para así plantear un clima organizacional adecuado?	2.76	1.348	0.591	0.927
21. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen enfrentar sus opiniones que puedan encarar soluciones frente a los problemas surgidos en la entidad?	3.18	0.951	0.519	0.929
22. ¿La municipalidad distrital de Mazamari promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos?	3.06	1.197	0.642	0.927
23. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen afrontar los desafíos que se presentan en la entidad trabajando en grupo con sus compañeros?	2.71	1.312	0.624	0.927
24. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari existe un apoyo mutuo entre los equipos de trabajo?	2.88	1.409	0.679	0.926
25. ¿Los estándares de desempeño de los miembros de la entidad permiten que la municipalidad alcance sus objetivos?	2.76	1.437	0.529	0.929
26. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari se fomenta la competencia sana entre los trabajadores?	2.65	1.320	0.550	0.928

## Estadística de fiabilidad de la variable “Compromiso laboral”

Ítems	Media	SD	Índice de discriminación	Cronbach's $\alpha$ si se suprime el elemento
1. ¿El trabajador de la entidad mantiene una sensación de utilidad personal y social por el disfrute del cumplimiento de sus tareas?	3.24	1.300	0.733	0.964
2. ¿Cree que el trabajador de la municipalidad distrital de Mazamari experimenta emociones de plenitud y realización personal en la ejecución de sus responsabilidades?	3.59	1.064	0.586	0.965
3. ¿Usted permanece en la municipalidad distrital de Mazamari por un sentimiento de pertenencia hacia la entidad?	2.94	1.345	0.808	0.963
4. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se sienten orgullosos de ser parte de la entidad??	3.06	1.391	0.730	0.964
5. ¿Los trabajadores encuentran significancia sobre las labores que realiza, pues, no le cuesta dedicar tiempo y esfuerzo en su realización?	3.24	1.348	0.666	0.964
6. ¿Cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se encuentran comprometidos con sus labores y responsabilidades?	2.65	1.498	0.856	0.962
7. ¿El trabajador de la municipalidad distrital de Mazamari cumple con sus responsabilidades esperando recibir un reconocimiento por las actividades que desempeña?	2.65	1.367	0.625	0.965
8. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari destacan el talento humano a través de las motivaciones laborales?	2.82	0.951	0.771	0.964
9. ¿Considera que los beneficios que la entidad le otorga compensan toda la inversión que ha realizado para ser parte de ella?	2.82	1.185	0.724	0.964
10. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a mejorar sus capacidades para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo?	2.94	1.249	0.583	0.965
11. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari perciben que los costos de dejar la institución se consideran mayores a los costos de permanecer en ella ?	3.06	1.197	0.813	0.963
12. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se mantienen en la institución pues éste les ayuda a cumplir con sus objetivos personales?	3.35	1.498	0.801	0.963
13. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan en su puesto de trabajo pues no encuentran alguna alternativa que supere las condiciones económicas actuales?	2.59	1.121	0.791	0.963
14. ¿Considera que la municipalidad distrital de Mazamari ofrece mejores condiciones económicas que otras instituciones?	2.65	1.222	0.771	0.963
15. ¿La municipalidad distrital de Mazamari resalta la importancia de desarrollar las competencias de sus empleados?	2.88	1.317	0.637	0.965
16. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari poseen competencias distintivas que agregan valor a las operaciones que desarrolla la entidad?	3.35	1.057	0.621	0.965

Ítems	Media	SD	Índice de discriminación	Cronbach's $\alpha$ si se suprime el elemento
17. ¿Considera que los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari perciben un fuerte vínculo de compromiso con la organización como efecto de una percepción de deuda por la oportunidad recibida?	2.82	1.380	0.734	0.964
18. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari expresan deseo personal de permanecer y seguir formando parte de la institución?	3.47	1.419	0.878	0.962
19. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari condicionan su decisión de permanencia en la entidad bajo un sentido ético?	2.76	1.348	0.766	0.963
20. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan ejerciendo su labor dentro de la institución por obligación moral?	3.12	1.219	0.615	0.965
21. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari sienten la necesidad de retribuir con su permanencia y buen desempeño, la oportunidad laboral e incentivos que la organización le haya ofrecido en algún momento?	2.88	1.409	0.881	0.962
22. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a hacer siempre lo correcto por el bien de la institución?	2.82	1.468	0.777	0.963

## Anexo 6: Validez del instrumento

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la variable compromiso laboral" que hace parte de la investigación: Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari - Satipo, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: *Hector Celidonio Campos Palacios*  
 Formación académica: *Magister en Docencia y Gestión*  
 Áreas de experiencia profesional: *Gerencia de Desarrollo Social*  
 Tiempo: *06*... actual: *06*.....  
 Institución: *Municipalidad Distrital de Pangoa*

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: título Cuestionario de la variable clima organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1. Comportamiento organizacional	1. ¿La municipalidad distrital de Mazamari motiva a los trabajadores para el logro de metas institucionales a través de acciones condicionadas para satisfacer sus necesidades individuales?	3	3	4	4	12	
	2. ¿La entidad supedita el comportamiento de sus colaboradores a través de estímulos que potencien su compromiso hacia la institución?	3	4	3	4	14	
	3. ¿La comunicación interna de la municipalidad distrital de Mazamari es fluida y evita interferencias que provoquen una inadecuada interpretación de la información?	3	3	3	3	12	
	4. ¿La comunicación que se desarrolla en la entidad municipal fortalece la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad y entre cada unidad orgánica?	3	4	3	4	14	
	5. ¿Las relaciones interpersonales dentro de la entidad permiten integrar a los trabajadores para generar un ambiente laboral grato?	3	3	3	3	12	
	6. ¿La atmósfera social dentro de la entidad permite establecer relacionales positivas tanto entre pares como entre jefes y subordinados?	4	3	3	3	13	
	7. ¿La entidad le otorga suficiente autonomía para el desarrollo de sus labores con miras al cumplimiento de sus responsabilidades?	3	3	3	4	13	
	8. ¿Considera que en la entidad se reconoce el buen desempeño de los trabajadores otorgándoles la autonomía suficiente para tomar de decisiones respecto a procedimientos del trabajo?	4	4	4	3	15	
D2. Estructura organizacional	9. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se adaptan adecuadamente a la dinámica y estructura del trabajo?	3	3	4	3	13	
	10. ¿La municipalidad distrital de Mazamari constituye y distingue correctamente las funciones de cada empleado?	3	3	4	4	14	
	11. ¿Su entorno físico de trabajo (equipos de trabajo, iluminación, distribución de espacios, ubicación, entre otros) le permite desarrollar sus destrezas para cumplir con sus responsabilidades?	4	4	3	3	14	
	12. ¿Considera que las condiciones físicas de la municipalidad distrital de Mazamari protegen la integridad física y mental de trabajador?	3	3	3	3	12	
	13. ¿La amplitud de las competencias en el puesto evitan superposiciones de funciones entre los miembros de la organización?	3	3	4	3	13	
	14. ¿Las obligaciones laborales están definidas conforme al puesto y competencias que ocupa cada trabajador?	3	3	3	3	12	
	15. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari perciben una adecuada retribución por un desempeño eficiente?	4	4	4	3	15	
	16. ¿Considera que la remuneración y reconocimientos que otorga la municipalidad distrital de Mazamari son proporcionales a la dedicación y desempeño de los trabajadores?	3	3	4	3	13	
D3. Dirección organizacional	17. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari generan un comportamiento que fomenta la motivación de sus colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	3	3	14	
	18. ¿Considera que los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari se involucran con la implementación de la misión y visión de la entidad?	3	3	4	4	14	
	19. ¿El proceso de toma de decisiones de la municipalidad distrital de Mazamari toma en consideración la participación de todos los miembros de la entidad?	4	4	4	4	16	
	20. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari consensuan decisiones internas con los miembros de la institución para así plantear un clima organizacional adecuado?	3	3	4	4	14	
	21. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen enfrentar sus opiniones que						

22. ¿La municipalidad distrital de Mazamari promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos?	3	3	4	4	14
23. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen afrontar los desafíos que se presentan en la entidad trabajando en grupo con sus compañeros?	4	4	4	4	16
24. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari existe un apoyo mutuo entre los equipos de trabajo?	3	4	4	3	14
25. ¿Los estándares de desempeño de los miembros de la entidad permiten que la municipalidad alcance sus objetivos?	3	3	4	4	14
26. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari se fomenta la competencia sana entre los trabajadores?	3	3	3	3	12
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>					

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Hector Celidonio Campos Palacio	Magister	26	339

Sello y Firma:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA  
  
 Mag. Hector Celidonio Campos Palacios  
 OMI. Nº 0421-034  
 GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la variable clima organizacional" que hace parte de la investigación: Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari - Satipo, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Héctor Celidonio Campos Palacios  
 Formación académica: Magister en Docencia y Gestión  
 Áreas de experiencia profesional: Gerente de Desarrollo Social  
 Tiempo: 06 actual: 06  
 Institución: Municipalidad Distrital de Paucara

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: título Cuestionario de la variable compromiso laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D6. Compromiso afectivo	1. ¿El trabajador de la entidad mantiene una sensación de utilidad personal y social por el disfrute del cumplimiento de sus tareas?	3	3	4	3	13	
	2. ¿Cree que el trabajador de la municipalidad distrital de Mazamari experimenta emociones de plenitud y realización personal en la ejecución de sus responsabilidades?	4	4	4	4	16	
	3. ¿Usted permanece en la municipalidad distrital de Mazamari por un sentimiento de pertenencia hacia la entidad?	3	3	4	4	14	
	4. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se sienten orgullosos de ser parte de la entidad??	3	3	4	3	13	
	5. ¿Los trabajadores encuentran significancia sobre las labores que realiza, pues, no le cuesta dedicar tiempo y esfuerzo en su realización?	4	4	4	3	15	
	6. ¿Cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se encuentran comprometidos con sus labores y responsabilidades?	3	4	4	3	14	
	7. ¿El trabajador de la municipalidad distrital de Mazamari cumple con sus responsabilidades esperando recibir un reconocimiento por las actividades que desempeña?	4	3	4	3	14	
	8. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari destacan el talento humano a través de las motivaciones laborales?	4	4	4	4	16	
D7. Compromiso de continuidad	9. ¿Considera que los beneficios que la entidad le otorga compensan toda la inversión que ha realizado para ser parte de ella?	3	4	4	4	15	
	10. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a mejorar sus capacidades para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo?	4	3	4	4	15	
	11. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari perciben que los costos de dejar la institución se consideran mayores a los costos de permanecer en ella?	4	4	4	4	16	
	12. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se mantienen en la institución pues éste les ayuda a cumplir con sus objetivos personales?	4	4	3	4	14	
	13. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan en su puesto de trabajo pues no encuentran alguna alternativa que supere las condiciones económicas actuales?	3	4	3	4	14	
	14. ¿Considera que la municipalidad distrital de Mazamari ofrece mejores condiciones económicas que otras instituciones?	4	3	4	4	15	
	15. ¿La municipalidad distrital de Mazamari resalta la importancia de desarrollar las competencias de sus empleados?	4	4	4	4	16	
	16. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari poseen competencias distintivas que agregan valor a las operaciones que desarrolla la entidad?	4	4	4	4	16	
D8. Compromiso normativo	17. ¿Considera que los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari perciben un fuerte vínculo de compromiso con la organización como efecto de una percepción de deuda por la oportunidad recibida?	3	4	4	4	15	
	18. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari expresan deseo personal de permanecer y seguir formando parte de la institución?	4	4	4	4	16	
	19. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari condicionan su decisión de permanencia en la entidad bajo un sentido ético?	3	3	4	4	14	
	20. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan ejerciendo su labor dentro de la institución por obligación moral?	4	3	4	3	14	
	21. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari sienten la necesidad de retribuir con su permanencia y buen desempeño, la oportunidad laboral e incentivos que la organización le haya ofrecido en algún momento?	4	3	3	4	14	

22. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a hacer siempre lo correcto por el bien de la institución?	4	4	4	4	16	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>						

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Hector Celidonio Campos Palacio	Magister	22	325

Sello y Firma:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BANGOR  
  
 Mag. Hector Celidonio Campos Palacio  
 DNI. N° 84214884  
 GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la variable clima organizacional" que hace parte de la investigación: Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari - Satipo, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Julio Cesar Carrasco Castro

Formación académica: Lic. en Administración

Áreas de experiencia profesional: Castro Pública

Tiempo: 20 actual: .....

Institución: Red de Salud Satipo

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**  
**Cuestionario 1: título Cuestionario de la variable clima organizacional**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
<b>D1. Comportamiento organizacional</b>	1. ¿La municipalidad distrital de Mazamari motiva a los trabajadores para el logro de metas institucionales a través de acciones condicionadas para satisfacer sus necesidades individuales?	4	3	4	3	14	
	2. ¿La entidad supedita el comportamiento de sus colaboradores a través de estímulos que potencien su compromiso hacia la institución?	4	3	4	4	15	
	3. ¿La comunicación interna de la municipalidad distrital de Mazamari es fluida y evita interferencias que provoquen una inadecuada interpretación de la información?	4	4	4	4	16	
	4. ¿La comunicación que se desarrolla en la entidad municipal fortalece la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad y entre cada unidad orgánica?	2	3	4	4	13	
	5. ¿Las relaciones interpersonales dentro de la entidad permiten integrar a los trabajadores para generar un ambiente laboral grato?	4	4	4	4	16	
	6. ¿La atmósfera social dentro de la entidad permite establecer relaciones positivas tanto entre pares como entre jefes y subordinados?	2	4	4	4	14	
	7. ¿La entidad le otorga suficiente autonomía para el desarrollo de sus labores con miras al cumplimiento de sus responsabilidades?	3	4	4	3	14	
	8. ¿Considera que en la entidad se reconoce el buen desempeño de los trabajadores otorgándoles la autonomía suficiente para tomar de decisiones respecto a procedimientos del trabajo?	3	3	3	3	12	
<b>D2. Estructura organizacional</b>	9. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se adaptan adecuadamente a la dinámica y estructura del trabajo?	4	4	3	3	14	
	10. ¿La municipalidad distrital de Mazamari constituye y distingue correctamente las funciones de cada empleado?	4	3	4	4	15	
	11. ¿Su entorno físico de trabajo (equipos de trabajo, iluminación, distribución de espacios, ubicación, entre otros) le permite desarrollar sus destrezas para cumplir con sus responsabilidades?	3	4	3	4	14	
	12. ¿Considera que las condiciones físicas de la municipalidad distrital de Mazamari protegen la integridad física y mental de trabajador?	4	4	4	4	16	
	13. ¿La amplitud de las competencias en el puesto evitan superposiciones de funciones entre los miembros de la organización?	3	3	3	3	12	
	14. ¿Las obligaciones laborales están definidas conforme al puesto y competencias que ocupa cada trabajador?	4	4	4	4	16	
	15. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari perciben una adecuada retribución por un desempeño eficiente?	2	4	4	4	14	
	16. ¿Considera que la remuneración y reconocimientos que otorga la municipalidad distrital de Mazamari son proporcionales a la dedicación y desempeño de los trabajadores?	3	3	3	3	12	
<b>D3. Dirección organizacional</b>	17. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari generan un comportamiento que fomenta la motivación de sus colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	3	3	4	14	
	18. ¿Considera que los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari se involucran con la implementación de la misión y visión de la entidad?	3	4	4	3	14	
	19. ¿El proceso de toma de decisiones de la municipalidad distrital de Mazamari toma en consideración la participación de todos los miembros de la entidad?	4	4	4	4	16	
	20. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari consensuan decisiones internas con los miembros de la institución para así plantear un clima organizacional adecuado?	3	4	3	4	14	
	21. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen enfrentar sus opiniones que						

¿puedan encarar soluciones frente a los problemas surgidos en la entidad?	4	3	4	4	15
22. ¿La municipalidad distrital de Mazamari promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos?	3	3	4	4	14
23. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen afrontar los desafíos que se presentan en la entidad trabajando en grupo con sus compañeros?	4	4	3	3	14
24. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari existe un apoyo mutuo entre los equipos de trabajo?	4	4	4	4	16
25. ¿Los estándares de desempeño de los miembros de la entidad permiten que la municipalidad alcance sus objetivos?	3	3	4	4	14
26. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari se fomenta la competencia sana entre los trabajadores?	4	3	4	4	15
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>					

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Julio Cesar Carrasco Castro	HOEISTER	26	373

Sello y Firma:

GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS  
Mag. Julio Cesar Carrasco Castro  
C.R. 1857  
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la variable compromiso laboral" que hace parte de la investigación: Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari - Satipo, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: *Julia Cesar Carrasco Castro*

Formación académica: *Gr. C. en Administración*

Áreas de experiencia profesional: *Gerencia Pública*

Tiempo: *20* años actual: *20*

Institución: *Red de Salud Satipo*

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**  
**Cuestionario 2: título Cuestionario de la variable compromiso laboral**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
<b>D6. Compromiso afectivo</b>	1. ¿El trabajador de la entidad mantiene una sensación de utilidad personal y social por el disfrute del cumplimiento de sus tareas?	4	3	4	4	15	
	2. ¿Cree que el trabajador de la municipalidad distrital de Mazamari experimenta emociones de plenitud y realización personal en la ejecución de sus responsabilidades?	3	4	3	4	14	
	3. ¿Usted permanece en la municipalidad distrital de Mazamari por un sentimiento de pertenencia hacia la entidad?	4	4	4	4	16	
	4. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se sienten orgullosos de ser parte de la entidad??	3	3	3	3	12	
	5. ¿Los trabajadores encuentran significancia sobre las labores que realiza, pues, no le cuesta dedicar tiempo y esfuerzo en su realización?	3	3	4	4	14	
	6. ¿Cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se encuentran comprometidos con sus labores y responsabilidades?	4	4	4	4	16	
	7. ¿El trabajador de la municipalidad distrital de Mazamari cumple con sus responsabilidades esperando recibir un reconocimiento por las actividades que desempeña?	4	4	3	4	15	
	8. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari destacan el talento humano a través de las motivaciones laborales?	3	4	4	4	15	
<b>D7. Compromiso de continuidad</b>	9. ¿Considera que los beneficios que la entidad le otorga compensan toda la inversión que ha realizado para ser parte de ella?	3	4	4	4	15	
	10. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a mejorar sus capacidades para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo?	4	4	4	3	15	
	11. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari perciben que los costos de dejar la institución se consideran mayores a los costos de permanecer en ella ?	4	4	3	4	15	
	12. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se mantienen en la institución pues éste les ayuda a cumplir con sus objetivos personales?	3	4	4	4	15	
	13. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan en su puesto de trabajo pues no encuentran alguna alternativa que supere las condiciones económicas actuales?	4	4	4	4	16	
	14. ¿Considera que la municipalidad distrital de Mazamari ofrece mejores condiciones económicas que otras instituciones?	3	4	3	4	14	
	15. ¿La municipalidad distrital de Mazamari resalta la importancia de desarrollar las competencias de sus empleados?	4	3	4	3	14	
	16. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari poseen competencias distintivas que agregan valor a las operaciones que desarrolla la entidad?	4	4	4	4	16	
<b>D8. Compromiso normativo</b>	17. ¿Considera que los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari perciben un fuerte vínculo de compromiso con la organización como efecto de una percepción de deuda por la oportunidad recibida?	3	3	4	4	14	
	18. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari expresan deseo personal de permanecer y seguir formando parte de la institución?	4	4	4	4	16	
	19. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari condicionan su decisión de permanencia en la entidad bajo un sentido ético?	3	3	4	4	14	
	20. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan ejerciendo su labor dentro de la institución por obligación moral?	4	4	4	4	16	
	21. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari sienten la necesidad de retribuir con su permanencia y buen desempeño, la oportunidad laboral e incentivos que la organización le haya ofrecido en algún momento?	3	3	3	3	12	

22. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a hacer siempre lo correcto por el bien de la institución?	4	2	4	3	13	
<b>EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS</b>						

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Julio Cesar Carrasco Castro	MAESTRO	22	352

Sello y Firma:

Gobierno Regional Junín  
Dirección Regional de Salud  
Dirección de Promoción y Batipto  
Mag. Adm. Julio Cesar Carrasco Castro  
C.R. 11579  
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACION

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la variable compromiso laboral" que hace parte de la investigación: Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellidos del juez: Cesar Augusto Merca Tello

Formación académica: Administración y Gestión Pública

Área de experiencia académica: Sub G. de abastecimiento

Tiempo: 2 años

Institución: Municipalidad D. Satipo

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficiente
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficiente
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficiente
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficiente

### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

#### Cuestionario 1: título Cuestionario de la variable clima organizacional

DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	CONSERVACIONES
D1. Comportamiento organizacional	1. ¿La municipalidad distrital de Mazamari motiva a los trabajadores para el logro de metas institucionales a través de acciones condicionadas para satisfacer sus necesidades individuales?	3	4	4	3	14	
	2. ¿La entidad supedita el comportamiento de sus colaboradores a través de estímulos que potencien su compromiso hacia la institución?	3	4	4	3	14	
	3. ¿La comunicación interna de la municipalidad distrital de Mazamari es fluida y evita interferencias que provoquen una inadecuada interpretación de la información?	3	4	4	3	14	
	4. ¿La comunicación que se desarrolla en la entidad municipal fortalece la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad y entre cada unidad orgánica?	4	3	4	4	15	
	5. ¿Las relaciones interpersonales dentro de la entidad permiten integrar a los trabajadores para generar un ambiente laboral grato?	4	3	4	4	15	
	6. ¿La atmósfera social dentro de la entidad permite establecer relaciones positivas tanto entre pares como entre jefes y subordinados?	3	4	4	3	14	
	7. ¿La entidad le otorga suficiente autonomía para el desarrollo de sus labores con miras al cumplimiento de sus responsabilidades?	4	4	3	4	15	
	8. ¿Considera que en la entidad se reconoce el buen desempeño de los trabajadores otorgándoles la autonomía suficiente para tomar de decisiones respecto a procedimientos del trabajo?	4	4	4	4	16	
D2. Estructura organizacional	9. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se adaptan adecuadamente a la dinámica y estructura del trabajo?	3	4	3	4	14	
	10. ¿La municipalidad distrital de Mazamari constituye y distingue correctamente las funciones de cada empleado?	4	4	4	4	16	
	11. ¿Su entorno físico de trabajo (equipos de trabajo, iluminación, distribución de espacios, ubicación, entre otros) le permite desarrollar sus destrezas para cumplir con sus responsabilidades?	4	4	4	4	16	
	12. ¿Considera que las condiciones físicas de la municipalidad distrital de Mazamari protegen la integridad física y mental de trabajador?	3	4	4	4	15	
	13. ¿La amplitud de las competencias en el puesto evitan superposiciones de funciones entre los miembros de la organización?	4	3	4	4	15	
	14. ¿Las obligaciones laborales están definidas conforme al puesto y competencias que ocupa cada trabajador?	4	3	4	3	14	
	15. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari perciben una adecuada retribución por un desempeño eficiente?	4	4	4	3	15	
	16. ¿Considera que la remuneración y reconocimientos que otorga la municipalidad distrital de Mazamari son proporcionales a la dedicación y desempeño de los trabajadores?	4	4	4	3	15	
	17. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari generan un comportamiento que fomenta la motivación de sus colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales?	4	4	4	3	15	
	18. ¿Considera que los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari se involucran con la implementación de la misión y visión de la entidad?	4	4	4	4	16	

D <sub>3</sub> Dirección organizacional	19. ¿El proceso de toma de decisiones de la municipalidad distrital de Mazamari toma en consideración la participación de todos los miembros de la entidad?	3	4	3	4	14
	20. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari consensuan decisiones internas con los miembros de la institución para así plantear un clima organizacional adecuado?	4	4	3	3	14
	21. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen enfrentar sus opiniones que puedan encarar soluciones frente a los problemas surgidos en la entidad?	3	4	4	4	15
	22. ¿La municipalidad distrital de Mazamari promueve la aceptación de peligro calculado a fin de lograr los objetivos propuestos?	4	4	3	3	14
	23. ¿Los miembros de la municipalidad distrital de Mazamari no temen afrontar los desafíos que se presentan en la entidad trabajando en grupo con sus compañeros?	3	4	3	4	14
	25. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari existe un apoyo mutuo entre los equipos de trabajo?	4	3	4	3	14
	26. ¿Los estándares de desempeño de los miembros de la entidad permiten que la municipalidad alcance sus objetivos?	3	4	4	3	14
	27. ¿En la municipalidad distrital de Mazamari se fomenta la competencia sana entre los trabajadores?	4	4	4	4	16
<b>Evaluación cualitativa por criterios</b>						

Fuente: tomado del libro validez y confiabilidad de instrumento de investigación: Luis. F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

calificación	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Cesar Augusto Merea Tello	Magister	26	383

Sello y Firma:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAIPO  
 Mg. CÉSAR AUGUSTO MERA TELLO  
 Alcalde

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACION

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la variable compromiso laboral" que hace parte de la investigación: Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mazamari – Satipo, 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombre y apellidos del juez: Cesar Augusto Merea Tello  
 Formación académica: Administración y Gestión pública  
 Área de experiencia académica: Sub. G. de abastecimiento  
 Tiempo: 2 años  
 Institución: Municipalidad Distrital de Satipo

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficiente
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuados	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficiente
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficiente
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden a la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficiente

**Ficha informe de evaluación a cargo del experto**

**Cuestionario 1: título Cuestionario de la variable compromiso laboral**

DIMENSIONES	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	CONSERVACIONES
<b>D<sub>4</sub></b> Compromiso afectivo	1. ¿Considera que los trabajadores de la entidad mantienen una sensación de utilidad personal y social por el disfrute del cumplimiento de sus tareas?	4	3	4	3	14	
	2. ¿Cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari experimentan emociones de plenitud y realización personal en la ejecución de sus responsabilidades?	3	4	3	4	14	
	3. ¿Usted cree que existe un sentimiento de pertenencia hacia la municipalidad distrital de Mazamari?	4	4	4	3	15	
	4. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se sienten orgullosos de ser parte de la entidad?	3	4	4	3	14	
	5. ¿Considera que los trabajadores encuentran significancia sobre las labores que realiza, pues, no le cuesta dedicar tiempo y esfuerzo en su realización?	4	4	4	3	15	
	6. ¿Cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se encuentran comprometidos con sus labores y responsabilidades?	4	3	4	4	15	
	7. ¿El trabajador de la municipalidad distrital de Mazamari cumple con sus responsabilidades esperando recibir un reconocimiento por las actividades que desempeña?	4	3	4	3	14	
	8. ¿Los líderes de la municipalidad distrital de Mazamari destacan el talento humano a través de las motivaciones laborales?	4	4	3	3	14	
<b>D<sub>5</sub></b> Compromiso de continuidad	9. ¿Considera que los beneficios que la entidad le otorga compensan toda la inversión que ha realizado para ser parte de ella?	3	4	4	4	15	
	10. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a mejorar sus capacidades para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo?	4	3	4	3	14	
	11. ¿Usted cree que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari perciben que los costos de dejar la institución se consideran mayores a los costos de permanecer en ella??	4	4	3	3	14	
	12. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari se mantienen en la institución pues éste les ayuda a cumplir con sus objetivos personales?	4	3	4	4	15	
	13. ¿Los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan en su puesto de trabajo pues no encuentran alguna alternativa que supere las condiciones económicas actuales?	3	4	4	3	14	
	14. ¿Considera que la municipalidad distrital de Mazamari ofrece mejores condiciones económicas que otras instituciones?	4	3	3	4	14	
	15. ¿La municipalidad distrital de Mazamari resalta la importancia de desarrollar las competencias de sus empleados?	4	4	3	4	15	
	16. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari poseen competencias distintivas que	3	4	4	3	14	

	agregan valor a las operaciones que desarrolla la entidad?					
D <sub>6</sub> Compromiso normativo	17. ¿Considera que los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari perciben un fuerte vínculo de compromiso con la organización como efecto de una percepción de deuda por la oportunidad recibida?	4	4	4	4	16
	18. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari expresan deseo personal de permanecer y seguir formando parte de la institución?	2	3	4	3	14
	19. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari condicionan su decisión de permanencia en la entidad bajo un sentido ético?	4	2	3	3	14
	20. ¿Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital de Mazamari continúan ejerciendo su labor dentro de la institución por obligación moral?	4	4	4	4	16
	21. ¿Los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari sienten la necesidad de retribuir con su permanencia y buen desempeño, la oportunidad laboral e incentivos que la organización le haya ofrecido en algún momento?	4	3	4	3	14
	22. ¿Los empleados de la municipalidad distrital de Mazamari están dispuestos a hacer siempre lo correcto por el bien de la institución?	3	2	4	3	14
<b>Evaluación cualitativa por criterios</b>						

Fuente: tomado del libro validez y confiabilidad de instrumento de investigación: Luis. F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

calificación	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Cesar Augusto Herrera Tello	Magister	22	318

Sello y Firma:

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO  
 Dr. Cesar Augusto Herrera Tello  
 Alcalde

## Anexo 7: Data del procesamiento de datos

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL																									
	Comportamiento organizacional								Estructura organizacional								Dirección organizacional									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	3	3	1	1	1	3	1	3	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3
5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
6	4	3	3	4	5	1	4	3	4	4	1	4	3	1	4	1	1	1	4	1	3	3	1	4	1	3
7	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
8	1	3	2	1	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	1	1	1
9	1	1	3	4	4	3	3	3	1	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	3	4	3	1	1	4	1
10	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	4	1	3	3	3	3
11	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12	4	3	3	4	1	1	4	3	4	4	1	4	3	1	4	1	1	1	4	1	3	2	1	4	4	4
13	3	3	2	4	3	4	3	4	4	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1
14	4	3	4	1	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	1	1
15	1	1	3	4	4	3	3	3	1	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4
16	4	3	1	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	4	4	1	3	1	1	1
17	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
18	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	4	1	2	1
19	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
20	4	4	4	3	3	1	1	1	3	1	3	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4
21	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	4	1
22	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	3	1	4	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1
24	3	3	2	4	3	4	3	4	4	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1	3	4	3	3	3	3
25	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	4	1
26	1	1	3	4	4	3	3	3	1	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	3	4	1	4	1	1	4
27	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	4	1	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
29	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3
30	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	1	1	4	4	4	1	4	4	4	1	1	1	1
31	4	4	4	4	1	2	3	3	1	1	3	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
33	4	3	3	1	1	1	4	4	4	4	1	4	3	1	4	1	1	1	4	1	3	3	1	1	1	1
34	3	3	1	4	4	1	1	1	4	1	4	3	3	4	5	1	1	2	1	1	3	4	3	3	3	3
35	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	4	3	4	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4
36	3	1	3	1	1	1	2	2	3	3	4	4	1	4	1	1	4	4	4	3	4	1	1	1	3	3
37	4	1	3	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	4	1	1	4	2	2	4	4	3	1	2	2	1

38	3	4	1	3	1	3	1	4	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
39	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	1	4	1	1	1	4	1	3	3	1	4	1	3
40	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	3	4	1	2	4	2
41	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
42	1	1	4	4	1	2	3	3	1	2	4	4	4	4	1	1	4	4	4	3	4	1	1	1	1	3
43	1	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	1	4	1	1	4	1	1	4	4	1	3	1	4	1
44	3	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	4
45	1	1	1	4	4	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	4
46	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	1	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	1	1	1	1
47	4	4	4	3	3	1	1	1	1	3	4	4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5
49	4	4	4	3	3	1	1	1	3	1	3	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	1
50	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	2	4
51	4	3	3	4	1	1	4	3	4	4	1	4	3	1	4	1	1	1	4	1	3	3	2	4	4	4
52	3	3	2	4	3	4	3	4	4	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1	3	4	1	1	1	1
53	1	3	2	1	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	1	1	1	1
54	1	1	3	4	4	3	3	3	1	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	3	4	1	1	1	1	3
55	1	1	1	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1	1
56	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
57	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
58	4	4	4	3	3	4	4	1	3	1	3	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3
59	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
60	4	4	4	3	3	1	1	1	3	4	4	4	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3
61	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4
62	4	3	3	4	1	1	4	3	1	1	4	1	1	4	4	1	1	1	4	1	3	3	1	4	1	3
63	4	4	5	1	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	1	1	4	4	1	1	1	1
64	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1
66	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	4	4	4	3	4	1	1	4	3	4	4
67	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	4	4	4	3	3	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	4
68	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	4	1	1	4	1	3	1	1	3	3	3	3	4	1	1	4
69	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
70	4	3	3	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	4	4	4	1	4	1	1
71	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
72	3	3	2	3	4	1	4	3	3	2	4	4	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	4	3	4	4
73	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
74	1	1	1	4	4	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	1	4	1	1	4
75	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
76	4	3	3	4	1	1	4	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	3	3	4	1	1	1	4	3	4
77	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	2	4
78	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4
79	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3
80	1	1	1	4	4	1	1	1	1	3	4	3	4	3	4	1	1	3	3	3	3	4	1	3	4	4
81	4	3	3	4	1	1	4	1	1	1	4	4	1	4	3	4	4	1	1	1	1	1	4	2	3	4

COMPROMISO LABORAL																						
N°	Compromiso afectivo								Compromiso de continuidad								Compromiso normativo					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	5	3	3	3	3
2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
4	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2	1	3	1	1
5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4
6	4	4	3	5	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
7	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4
8	4	2	4	4	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4
9	4	4	1	1	4	1	1	3	2	1	3	4	1	1	3	3	1	3	2	3	1	1
10	3	2	2	2	1	1	4	2	1	1	2	1	2	1	1	4	1	1	2	4	1	1
11	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4
12	3	4	3	1	4	1	1	2	2	4	3	4	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4
13	1	4	1	1	4	1	3	2	4	2	3	1	3	4	3	4	3	4	1	1	1	1
14	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4
15	4	4	5	3	4	3	1	3	4	1	3	4	1	1	3	4	3	4	3	4	4	1
16	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3
17	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	1	4	4	4
18	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1
19	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3
20	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1
21	4	3	1	4	4	3	4	1	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3
23	2	2	1	1	1	4	1	1	2	4	1	4	3	3	1	4	3	4	3	2	3	4
24	2	4	1	1	1	1	1	1	4	2	3	1	3	4	3	3	1	1	3	1	3	1
25	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4
26	4	4	5	1	4	4	5	1	2	5	3	4	1	4	3	2	3	4	2	3	2	2
27	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1
28	1	3	4	1	1	2	2	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	1	2	4	2	3	3	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4
33	1	4	3	1	4	1	1	2	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4
34	2	3	1	1	2	1	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
35	3	4	4	4	2	4	2	3	3	1	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	2
36	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	1	2	3
37	5	4	4	4	1	1	4	4	1	4	1	4	3	4	1	4	1	1	4	1	1	3
38	2	3	2	4	2	4	3	3	3	1	1	4	4	2	3	2	4	2	1	1	2	4
39	4	4	3	1	4	1	1	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
40	3	4	1	1	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1
41	4	3	2	4	4	4	2	3	3	1	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	1	1	1	1	1	3	2	4	4	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1
43	3	4	4	3	4	1	4	4	4	1	4	1	4	1	1	4	1	1	4	4	1	1
44	2	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
46	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	2
47	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1

48	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	5	5	4	4
49	3	2	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
50	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4
51	4	3	4	4	4	3	1	2	2	4	1	4	3	3	1	1	4	4	2	1	4	1
52	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	1	3	1	3	3	1	1	3	1	1	1
53	1	1	2	2	1	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4
54	2	4	1	1	4	1	1	3	2	1	3	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1
55	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1
56	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	4
57	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
58	5	3	3	1	1	1	1	4	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1
59	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
60	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1
61	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4
62	2	4	3	1	4	1	1	2	2	4	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1
63	1	2	3	3	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1	3	2	2	3	3	3	1	1
64	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1
66	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	1	4	4	4	4
67	3	5	1	1	1	3	1	4	5	1	1	1	1	3	1	1	4	4	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	4	1	1	1	1
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	1	4	4	4	4
70	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	3	4	4	4	2	1	1	1	1
71	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	1	1	4	4	4	3	3	4	4
72	4	4	3	1	4	1	1	2	2	4	1	4	4	1	1	4	1	4	2	1	4	1
73	3	4	4	4	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4
74	2	4	1	1	4	1	1	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1
75	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	3	3	4	5
76	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3
77	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	1
78	4	4	5	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4
79	4	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1
80	3	1	2	1	1	2	2	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	1	1	4	4	4
81	1	1	4	1	3	2	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	4	1

**Anexo 8: Consentimiento informado**

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
MAZAMARI**  
**GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

---

**CARTA N° 061 - 2023 -SGRR.HH/GAF/MDM**

**LOPEZ SUAREZ, DANIEL**  
Dirección de su domicilio: av. Los sinchis s/n  
Presente. -

**Asunto** : Aplicación de instrumento evaluación  
**Referencia** : Registro de Trámite Documentario N° 202308443

Reciba el respetuoso y cordial saludo del alcalde, regidores y todo el Equipo de Gobierno de la Municipalidad Distrital de Mazamari, especialmente la Sub Gerencia de Recursos Humanos, el objeto de la presente es para manifestarle lo siguiente:

Que, en atención a la solicitud formulada por el Bach. Daniel López Suarez, identificado con DNI N° 73059013, de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes mediante el cual solicita la Aplicación de Instrumentos de Evaluación a fin de que se dara respuesta a un formulario de preguntas que tienen por objeto el desarrollo de la Tesis titulada "Clima Organizacional y Compromiso Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad distrital de Mazamari – Sapito 2021". En ese contexto, mediante la presente se comunica al Administrado LA AUTORIZACIÓN de la aplicación de su instrumento de evaluación a fin de proseguir con su proyecto de tesis, otorgándole un plazo máximo de veinte (20) días para la realización de la misma. Sin perjuicio de lo antes expuesto, se exhorta al administrado realizar sus actividades sin obstaculizar el normal desarrollo de las funciones de los servidores y funcionarios públicos de la Municipalidad distrital de Mazamari.

Sin otro en particular, es propicia la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

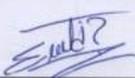

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre y Apellido Norma Erika Zapara Soto

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Daniel Lopez Suarez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

  
Firma

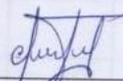
## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre y Apellido PILAR CORBOVA CORDOVA

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Daniel Lopez Suarez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

  
Firma

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre y Apellido EBER LEON GILVONIO LLIBUA

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Daniel Lopez Suarez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.



Firma

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre y Apellido Jose Esteban Coaguila Meza

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bach. Daniel Lopez Suarez. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

  
Firma

**Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento**



