

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAL Y EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA
PÚBLICA DE TACNA. PERIODO 2017**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. SARAHI STEFANY MUÑOZ SANJINEZ

Para optar el título de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente Tesis se la dedico a mis padres Silvia y Victor, porque siempre me han otorgado su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y gracias a ellos no habría podido llegar a esta instancia de mis estudios.

A mi hermano Diego Abraham quien también me ha brindado su apoyo siempre.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por ser mi guía y darme las fuerzas necesarias para continuar con este proyecto.

A mis Docentes Universitarios, ya que gracias a ellos obtuve los conocimientos necesarios para concluir hoy este proyecto de mi vida.

A la Institución que me brindó las facilidades para la elaboración de la presente Tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	15
Capítulo I:.....	16
Planteamiento del problema.....	16
1.1. Descripción del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema Principal.....	18
1.2.2. Problemas Específicos.....	18
1.3. Justificación de la investigación.....	19
1.4. Objetivos.....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	20
Capítulo II: Marco teórico.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.3. Antecedentes locales.....	25

2.2.	Base teórica	26
2.2.1.	Gestión del personal	26
2.2.2.	Compromiso organizacional	37
2.3.	Definición de conceptos básicos	52
Capítulo III Metodología		55
3.1.	Hipótesis	55
3.1.1.	Hipótesis general	55
3.1.2.	Hipótesis específicas	55
3.2.	Variable e indicadores	56
3.2.1.	Identificación de la Variable	56
3.2.2.	Operacionalización de variables.....	57
3.2.2.1.	Operacionalización de la variable independiente.....	57
3.3.	Tipo de investigación.....	59
3.4.	Diseño de investigación	59
3.5.	Nivel de investigación	59
3.6.	Ámbito de la investigación	59
3.7.	Población y muestra.....	60
3.8.	Criterios de selección.....	61
3.8.1.	Criterios de inclusión.....	61
3.8.2.	Criterios de exclusión	61
3.9.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.10.	Procesamiento y análisis de datos	61

Capítulo IV Resultados.....	63
4.1. Confiabilidad del instrumento.....	63
4.1.1. Aplicación del coeficiente de confiabilidad.....	64
4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems	66
4.1.3. Escala de valoración de la variable	68
4.2. Tratamiento estadístico	68
4.2.1. Resultados	68
4.2.2. Resumen general	116
4.3. Verificación de hipótesis.....	126
4.3.1. Verificación de hipótesis específicas.....	126
4.3.2. Verificación de hipótesis general	137
Conclusiones	139
Sugerencias	141
Referencias bibliográficas	143
Apéndices	147

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	57
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	58
Tabla 3 Resumen del Cuadro de Asignación de Personal	60
Tabla 4 Escala de confiabilidad de Alpha de Cronbach	63
Tabla 5 Resumen de casos del procesamiento del Coeficiente Alfa de Cronbach Gestión de Personal	64
Tabla 6 Coeficiente Alfa de Cronbach: Gestión del personal.....	64
Tabla 7 Resumen de casos del procesamiento del Coeficiente Alfa de Cronbach Compromiso Organizacional.....	65
Tabla 8 Coeficiente Alfa de Cronbach: Compromiso Organizacional	65
Tabla 9 Relación dimensiones, indicadores, ítems	66
Tabla 10 La empresa realiza investigación de mercados para atraer nuevos talentos a la organización.	69
Tabla 11 El proceso de reclutamiento de personal se realiza de forma transparente y es pública.	70
Tabla 12 El proceso de reclutamiento de personal respeta los requisitos exigidos por el puesto de trabajo.	71
Tabla 13 La organización promueve la cooperación y el trabajo en equipo entre sus miembros para los nuevos trabajadores	73
Tabla 14 La organización desarrolla programas de inducción que permiten que el nuevo colaborador se integre de manera eficaz a su puesto de trabajo.	74

Tabla 15 La organización ha definido claramente las funciones de cada puesto de trabajo.....	75
Tabla 16 Las jerarquías organizacionales están claramente delimitadas.	76
Tabla 17 La organización realiza una medición y actualización de los contenidos de los diseños de cargos a fin que sean acordes a las exigencias del contexto.	77
Tabla 18 La organización promueve la importancia de la evaluación del desempeño como una política para mejorar el rendimiento de los trabajadores. ..	78
Tabla 19 La evaluación del desempeño se realiza en base a las funciones de cada puesto de trabajo.	79
Tabla 20 Las remuneraciones que ofrece la empresa son justas en función de la labor desarrollada.....	81
Tabla 21 La organización cumple con el pago a tiempo de la remuneración acordada.	82
Tabla 22 La organización cumple con el pago de los beneficios según ley.	83
Tabla 23 El lugar de trabajo cuenta con las condiciones físicas necesarias para asegurar mi integridad.....	84
Tabla 24 La organización me brinda las herramientas necesarias para realizar mi trabajo.....	85
Tabla 25 La organización me ofrece estabilidad laboral.	86
Tabla 26 La organización logra una adecuada comunicación para la resolución de conflictos internos.....	87
Tabla 27 La organización ejecuta programas de capacitación para asegurar la mejora de las competencias del personal.	88

Tabla 28 Las capacitaciones impartidas se direccionan a las funciones del puesto de trabajo.	89
Tabla 29 La organización promueve políticas para que los trabajadores puedan hacer línea de carrera.	90
Tabla 30 Se promueve la mejora de las capacidades del personal como medida para que la entidad pueda mejorar su rendimiento organizacional.	91
Tabla 31 La organización cuenta con sistemas de información que permiten agilizar la labor de los trabajadores.	93
Tabla 32 La organización cuenta con sistemas que permiten realizar un control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales. (Productividad)	94
Tabla 33 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	96
Tabla 34 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	97
Tabla 35 Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	98
Tabla 36 Esta organización merece mi lealtad.	99
Tabla 37 Esta organización significa mucho para mí.	100
Tabla 38 Le debo muchísimo a mi organización.	101
Tabla 39 Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	102
Tabla 40 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	104
Tabla 41 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	105

Tabla 42 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	106
Tabla 43 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	107
Tabla 44 Siento el compromiso de permanecer con mi empleador actual. ...	108
Tabla 45 Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	109
Tabla 46 Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	110
Tabla 47 Realmente siento los problemas de mi organización como propios. ..	112
Tabla 48 No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	113
Tabla 49 Me siento como “parte de la familia” en mi organización.	114
Tabla 50 Me siento parte de mi organización.	115
Tabla 51 Gestión del personal	116
Tabla 52 Provisión	117
Tabla 53 Aplicación	118
Tabla 54 Desarrollo	119
Tabla 55 Mantenimiento	120
Tabla 56 Control	121
Tabla 57 Compromiso organizacional	122
Tabla 58 Afectivo	123
Tabla 59 Continuidad	124

Tabla 60 Normativo	125
Tabla 61 Modelo de regresión lineal: primera hipótesis específica	127
Tabla 62 Anova: primera hipótesis específica.....	127
Tabla 63 Coeficientes: primera hipótesis específica.....	128
Tabla 64 Modelo de regresión lineal: segunda hipótesis específica	129
Tabla 65 Anova: segunda hipótesis específica.....	129
Tabla 66 Coeficientes: segunda hipótesis específica	130
Tabla 67 Modelo de regresión lineal: tercera hipótesis específica	131
Tabla 68 Anova: tercera hipótesis específica	131
Tabla 69 Coeficientes: tercera hipótesis específica	132
Tabla 70 Modelo de regresión lineal: cuarta hipótesis específica	133
Tabla 71 Anova: cuarta hipótesis específica	134
Tabla 72 Coeficientes: cuarta hipótesis específica	134
Tabla 73 Modelo de regresión lineal: quinta hipótesis específica.....	135
Tabla 74 Anova: quinta hipótesis específica.....	136
Tabla 75 Coeficientes: quinta hipótesis específica	136
Tabla 76 Modelo de regresión lineal: hipótesis general	137
Tabla 77 Anova: hipótesis general	138
Tabla 78 Coeficientes: hipótesis general.....	138

Lista de Figuras

Figura 1. Modelo de Werther y Davis, Werther W., Davis K. (1991).....	30
Figura 2. Modelo de Chiavenato, Chiavenato (2002).....	34
Figura 3. Modelo de Gestión en el Sector Público, (Autoridad Nacional del Servicio, 2014).....	36
Figura 4. Modelo de Meyer y Allen, Meyer & Allen (1991).....	43
Figura 5. Modelo de Teoría de Valor, Schwartz (2004).	45
Figura 6. Modelo predictivo de Thomas y Velthouse, Spreizer (1995).....	47

Resumen

La presente tesis titula “La percepción de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna. Periodo 2017.”, y se presenta para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial para la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de la tesis es determinar la influencia entre la percepción de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

Para lograr ello, la tesis considera una metodología de tipo básica o pura, con un diseño no experimental de corte transversal, de nivel explicativo causal, aplicando como instrumento el cuestionario dirigido a 30 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

La tesis permitió determinar que existe una influencia significativa entre la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, resultado que se justifica en el cálculo del valor P de 0.000, el cual al ser menor de 0.05 demuestra dicha afirmación. Con ello se puede determinar que las funciones de personal tienden a condicionar el compromiso de los trabajadores de la entidad.

Palabra clave: Gestión del personal, recursos humanos, organización, comportamiento organizacional.

Abstract

This thesis is entitled "The perception of personnel management and the organizational commitment of the employees of the Tacna Public Welfare Society. Period 2017. ", and is presented to opt for the professional title of Commercial Engineer for the Private University of Tacna.

The objective of the thesis is to determine the influence between the perception of personnel management and the organizational commitment of the employees of the Society of Public Charity of Tacna.

To achieve this, the thesis considers a methodology of basic or pure type, with a no experimental design of cross-sectional, causal explanatory level, applying as an instrument the questionnaire addressed to 30 workers of the Public Charity Society of Tacna.

The thesis made it possible to determine that there is a significant influence between personnel management and the organizational commitment of the employees of the Public Charity Society of Tacna, a result that is justified in the calculation of the P value of 0.000, which being greater than 0.05 demonstrates that affirmation. With this, it can be determined that the functions of personnel do tend to condition the commitment of the workers of the entity.

Keyword: Personnel management, human resources, organization, organizational behavior.

Introducción

La presente tesis titulada “La percepción de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna. Periodo 2017”, presenta su desarrollo por medio de cuatro capítulos.

En el primer capítulo se desarrolla el Planteamiento del Problema en el que se especifica la descripción y desarrollo del problema seguido por la formulación, justificación y objetivos de la tesis.

El segundo capítulo titulado Marco Teórico presenta las teorías correspondientes a las variables de estudio, para lo cual se desarrollan los antecedentes, bases teóricas y definición de conceptos básicos.

El tercer capítulo presenta la Metodología empleada, en la que se especifican las hipótesis de investigación además de la operacionalización de variables, seguido por el diseño de investigación, tipo, nivel, ámbito de estudio y determinación de la población y muestra, además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El cuarto capítulo titulado Resultados presenta los hallazgos de acuerdo a los instrumentos aplicados, indicando la confiabilidad, el tratamiento estadístico y la verificación de las hipótesis de investigación

En la última parte se especifican las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices de la investigación.

Capítulo I:

Planteamiento del problema

1.1. Descripción del problema

Uno de los principales problemas que enfrenta la gestión pública en nuestro país corresponde a la estabilidad laboral, la cual se ve amenazada por los cambios de gobierno cada cuatro años.

Por citar un ejemplo práctico, en la ciudad de Tacna, la Municipalidad Provincial cada cuatro años ve cambiar a su Alcalde, el cual ingresa con una nueva plancha de colaboradores, hecho que termina en el cese de muchos otros provenientes de gestiones anteriores.

La última renovación de la Alcaldía tuvo lugar en 2015, en la cual Luis Torres Robledo asume su tercer mandato para el periodo 2015-2018. Estas constantes renovaciones de personal, incluso tienen lugar dentro de los periodos de alcaldía, pero en menores cuantías.

Casos como estos se replican en diferentes organizaciones de nuestra ciudad. Una de ellas es la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna – SBPT. Esta es una entidad pública, de conformidad a lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de

la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP, Ley N° 26918, Ley de Creación para la Población en Riesgo, el Decreto Supremo 004-2010-MIMDES que dicta medidas para el funcionamiento de las Sociedades de Beneficencia Pública y Juntas de Participación Social y demás normas correspondientes.

Estos hechos reflejan inestabilidad laboral, lo cual representa una amenaza para el desempeño de los trabajadores, los cuales al no sentirse seguros, pueden recurrir a la rotación en otros puestos de trabajo ajenos a la Municipalidad.

Así mismo, la inestabilidad laboral afecta directamente el clima de trabajo, y con ello la identidad de cada trabajador para sentir correspondencia sobre su propio trabajo. Dicha correspondencia implica que un colaborador posee compromiso con la labor que realiza y respecto a la institución en la cual labora.

El logro del compromiso es una tarea que compete directamente a los líderes de la institución, pero que recae en el Área de Personal como la principal promotora de la gestión del talento humano.

Considerando, entonces, que esta entidad denota amenazas contra el compromiso organizacional dada la gestión del personal, encontramos una problemática que debe de ahondarse para conocer a ciencia cierta si realmente la gestión afecta o no al compromiso, tomando en cuenta que esta segunda variable es responsable directa e indirectamente de muchas otras variables relacionadas con el desempeño laboral e institucional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo influye la percepción de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo influye la percepción de la función de provisión de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?
- ¿Cómo influye la percepción de la función de aplicación de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?
- ¿Cómo influye la percepción de la función de desarrollo de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?
- ¿Cómo influye la percepción de la función de mantenimiento de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?
- ¿Cómo influye la percepción de la función de control de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?

1.3. Justificación de la investigación

La tesis en desarrollo posee las siguientes tipologías.

a) Justificación teórica

Se generará contribuciones a las teorías relacionadas a la gestión del personal y el compromiso organizacional. En tal sentido, los aportes generados por la investigación contribuyen a la disciplina de Recursos Humanos de forma directa.

b) Justificación metódica

La investigación representa un estudio novedoso, el cual no cuenta con antecedentes, relacionados directamente con las variables, de haberse estudiado antes en alguna Sociedad de Beneficencia.

c) Justificación práctica

La investigación tiene un uso aplicativo para las entidades relacionadas al sector, los cuales podrán contar con un informe diagnóstico, que genere nuevos planteamientos para la ejecución de acciones futuras que permitan redireccionar las estrategias de personal.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la percepción de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la influencia de la percepción de la función de provisión de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.
- Determinar la influencia de la percepción de la función de aplicación de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.
- Determinar la influencia de la percepción de la función de desarrollo de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.
- Determinar la influencia de la percepción de la función de mantenimiento de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.
- Determinar la influencia de la percepción de la función de control de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

Capítulo II:

Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- a) **Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)** (Córdova, 2012). La presente investigación fue elaborada para optar el Título Profesional en Licenciado en Ciencias Económicas y Sociales para la Universidad Católica Andrés Bello – Venezuela.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar los grados de compromiso organizacional que desarrolla el trabajador hacia la empresa de trabajo temporal y hacia la empresa supervisora. Para la recolección de datos de esta investigación se realizó un cuestionario estilo Likert.

Se obtuvo como resultado que la diferencia entre el compromiso desarrollado hacia la ETT y hacia la empresa usuaria no

tiene diferencia significativa y tiene un nivel medio en cuanto a su intensidad.

b) Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo. (Aldana, 2013). La presente investigación fue elaborada para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología Industrial/Organizacional para la Universidad Rafael Landívar.

El objetivo de la presente investigación, de tipo Descriptivo, fue determinar el nivel de Compromiso Laboral de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria de la Ciudad de Guatemala, según sexo.

El instrumento utilizado fue un Cuestionario encargado de Diagnosticar el grado de Compromiso laboral que tienen los empleados para con la empresa, cuestionario compuesto por 32 ítems en modalidad de Likert que incluye 6 indicadores cada uno con su respectiva ponderación.

Se concluye que las personas encuestadas demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres en ninguno de los indicadores presentados. Después de observar que el compromiso de los empleados con la organización es alto, se recomienda a la empresa seguir fomentando y fortaleciendo el compromiso laboral en los empleados para que estos estén satisfechos

con la organización mostrándose productivas y provocando un crecimiento en la organización.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a) **“Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho Lima 2014** (Zegarra, 2014). La presente investigación fue elaborada para optar el Grado Académico de Magíster en Economía con mención en Economía y Gestión de la Salud, para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El investigador plantea como objetivo determinar la relación que existe entre el marketing Interno y el Compromiso Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras) del HSJL (Hospital de San Juan de Lurigancho).

Los análisis de las correlaciones entre el marketing interno y el compromiso organizacional, presentados, indican que existen correlaciones significativas y positivas entre los totales de estas variables, ubicándose estos resultados principalmente en un nivel medio es decir no llegan a ser altos y tampoco bajos, por lo que la tarea es trabajar en estos aspectos para incrementarlos significativamente y con ello mejorar la calidad del servicio en salud. Concedores ahora de estas relaciones el HSJL, y los responsables de la gestión deben enfatizar la importancia del marketing interno y el compromiso

institucional para lograr una atención oportuna, con calidad, candidez, respeto por las costumbres y cultura del paciente.

b) Determinación de la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa industrial – Lima 2012 (Macha & Risco, 2012). La presente investigación fue elaborada para optar el Grado Académico de Magíster en Administración la Universidad ESAN.

El objetivo fundamental de la presente investigación fue comprobar la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa industrial dedicada a la fabricación y decorado de envases de vidrio para perfumería y cosmética.

Como resultado del presente estudio, se confirmó la relación existente entre la variable satisfacción laboral y compromiso organizacional, siendo esta última influida directamente por el nivel de satisfacción de los trabajadores en las dimensiones de supervisión y de ambiente físico.

Asimismo, se llegó a la conclusión que son las mujeres de la empresa industrial las que calificaron con mayor puntaje los ítems evaluados y son las personas con mayor tiempo de servicios en la empresa, quienes reconocen un mayor compromiso con la misma. Los mayores puntajes de satisfacción laboral fueron obtenidos en la

dimensión supervisión y en el caso del compromiso, en la dimensión compromiso normativo.

2.1.3. Antecedentes locales

- a) Análisis de la satisfacción del cliente interno que permita mejorar el compromiso laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna -2011 (Vargas, 2011)**

La presente investigación fue elaborada para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración para la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

El investigador plantea como objetivo desarrollar un análisis de la satisfacción del cliente interno que permita mejorar el compromiso laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna en el año 2011.

En lo que respecta al nivel de compromiso laboral del personal de CMAC Tacna S.A. se concluyó que es ALTA, destaca que es mejor percibido en la Gerencia de Administración, así mismo al analizar los indicadores se encontró que el compromiso afectivo fue el mejor percibido.

**b) El empoderamiento y su influencia en el compromiso laboral en la
Municipalidad Distrital de Ilabaya, en el año 2013 (Choque, 2013)**

La presente investigación fue elaborada para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración para la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la influencia del nivel de empoderamiento sobre el compromiso laboral en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, en el año 2013.

Se concluyó que el nivel de empoderamiento que caracteriza a la entidad es adecuado para desarrollar las funciones encargadas por los directivos de la entidad. Al analizar por indicadores, la “Competencia percibida” es el más destacado, siendo el aspecto a reforzar el nivel de “Control percibido”. El nivel de compromiso laboral que caracteriza al personal es adecuado o alto. Al analizar por indicadores, es la “Identificación” el más destacado, siendo el aspecto a reforzar el nivel de “Participación”. Se concluyó que existe una influencia del nivel de empoderamiento sobre el compromiso laboral.

2.2. Base teórica

2.2.1. Gestión del personal

2.2.1.1. Modelos teóricos

El objetivo de toda gestión del personal radica en incrementar la productividad integral de las personas que trabajan en la empresa: es

decir, que la empresa aproveche todo el potencial que posee su personal y que se expresa no solo en forma de “fuerza de trabajo” y habilidades, sino, también en forma de “inteligencia”, conocimientos experiencias, ideas innovaciones como resultado de su propio desarrollo personal, (Díaz de Santos, S.A., 1996).

La ARH (Administración de Recursos Humanos) consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas —que en ella colaboran— lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Chiavenato I. , Administracion de Recursos Humanos- El Capital Humano de las Organizaciones . Octava Edición, 2007)

La Administración de los Recursos Humanos, es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales, como consecuencia, los gerentes de cada nivel deben participar en la ARH. Básicamente todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros, esto requiere una ARH eficaz. (Noe & Wayne, 2005)

La Administración del Personal abarca todo lo que se hace o podría hacerse para auxiliar al cuerpo administrativo a lograr sus propósitos. Concentra su estudio en los aspectos humanos de la

organización, procedimientos y métodos, que son comunes a la mayoría de las oficinas administrativas. (Stuardo, 1968)

La gestión social del talento humano propende por posibilitarle al individuo reconocerse y así crear espacios y oportunidades que le permitan ser él mismo, en forma auténtica; es generar ámbitos para la reflexión en el trabajo y asocio con otros, para enriquecer y recrear el pensamiento aprendiendo de la experiencia donde se disfrute de los logros y retos personales, valorándolos fracasos o dificultades (Chaparro, 1998)

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavenato I. , Gestión del Talento Humano, Tercera Edición, 2002)

Afirma que la gestión del talento humano es una serie de decisiones acerca de las relaciones de los empleados que influye en la eficiencia de estos y de las organizaciones. (Milkovich & Boudreau, 1994)

La gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además que

retiene a un recurso humano existente. Este busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. Además retener o incluso atraer a aquellas personas con talento será una prioridad y es que el proceso de atraer y de retener a colaboradores productivos, se ha tornado cada vez más competitivo entre las empresas y tiene además importancia estratégica de la que muchos creen. (Gutiérrez Alvarado, 2011).

2.2.1.2. Modelos

- Werther W., Davis K (1991), conciben la gestión de los recursos humanos, desde una perspectiva sistémica, como un proceso de importación, transformación y salidas que de nuevo vuelven a ser importadas, teniendo en cuenta los factores internos y del entorno exterior; que persigue resultados asociados a eficacia y eficiencia organizacional. Este modelo perseguirá objetivos sociales, organizacionales, funcionales y personales, para llegar a formar un constructo en forma de red perfectamente coordinada.

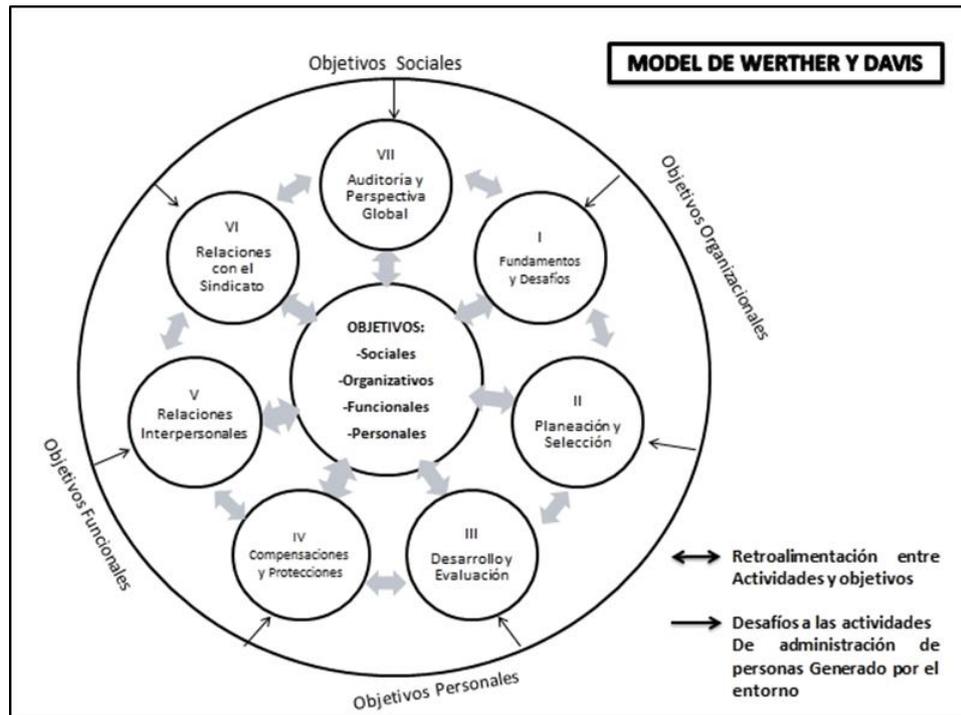


Figura 1. Modelo de Werther y Davis, Werther W., Davis K. (1991).

- Chiavenato, I. (1993) Pretende establecer, mantener y gestionar a las personas para que puedan contribuir al logro de los objetivos organizacionales; planificar y concretar los factores organizacionales que lleven al desarrollo y la potenciación de los recursos humanos para que alcancen sus metas personales; y llegar a los máximos niveles de eficacia y eficiencia organizacional.

2.2.1.3. Subsistemas del Sistema de Gestión de Recursos Humanos

i. Subsistema de Provisión de Recursos Humanos

La provisión de Recursos Humanos es un proceso técnico-administrativo mediante el cual la empresa busca, examina e

incorpora a personas idóneas. Entiéndase por trabajadores idóneos no los mejores, aisladamente considerados, sino aquellos que mejor se adecuan a las exigencias de un puesto y una organización concreta, incluyendo los requisitos de seguridad en el mismo.

ii. Subsistema de Aplicación de Recursos Humanos

Es la especificación del contenido, métodos y las relaciones con los otros puestos de trabajo para satisfacer requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales del ocupante del cargo. Se estudia y determinan los requisitos, responsabilidades y las condiciones exigidas para el correcto desempeño del cargo.

iii. Subsistema de Desarrollo de Recursos Humanos

El subsistema de desarrollo en el marco del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SGRH) comprende el conjunto de acciones que permiten aplicar estrategias para ajustar los aprendizajes de los trabajadores a las necesidades de formación inherente al desarrollo de la actividad laboral de la entidad, así como de los procesos de aprendizaje, capacitación y formación profesional para el mejor desempeño de un trabajador en su puesto de trabajo.

En la búsqueda de eficiencia económica y social la entidad necesita de personal calificado, de amplio perfil ocupacional. Para lograr eficiencia empresarial es necesario asegurar que todos los trabajadores desarrollen funciones óptimamente, adecuadas a sus

capacidades y actitudes y, a su vez, desarrollen sus tareas de forma competente en correspondencia con las exigencias del puesto. Con ello la formación se erige como base y garantía de modos de actuación diferente que se requieren en el desarrollo del SGRH que se va diseñando para la entidad.

En el empeño de que los esfuerzos que se realicen se materialicen en un desarrollo de los Recursos Humanos acorde a las necesidades de la empresa, se hace necesario que esta, teniendo en cuenta sus planes de desarrollo y la calificación real de sus trabajadores, determine las Necesidades de Capacitación de cada trabajador y programe las acciones necesarias para garantizar la formación de los mismos.

Por tanto, para que el presupuesto dedicado a la formación sea más una inversión que un gasto, se requiere que la determinación de las necesidades de capacitación (DNC), y las acciones que se programen permitan ir estrechando la brecha entre el estado deseado y necesario y el real de cada trabajador.

iv. Subsistema de Control de Recursos Humanos

Para que las diversas partes de una organización puedan desempeñar su responsabilidad de línea de mando con relación al personal debe haber un subsistema que se encargue del control.

El proceso actúa para ajustar las operaciones a determinados patrones preestablecidos, y funciona de acuerdo con la información que recibe.

Se ve que la GRH (Gestión de Recursos Humanos) es una responsabilidad de línea y una función de staff con algunas operaciones y controles centralizados en el órgano de staff y otros descentralizados y distribuidos por los órganos de línea, por tanto se hace necesario un sistema integral de recolección, procesamiento, almacenamiento y suministro de información sobresaliente de los RH(Recursos Humanos) para que tanto las recomendaciones y servicios de staff, como las decisiones de línea sean más adecuadas a cada situación.

Se trata en este caso, de la necesidad de un banco de datos y sistemas de informaciones de RH y de un sistema de auditoria de RH.

v. Subsistema de Mantenimiento de los Recursos Humanos

El Subsistema de mantenimiento es aquel que determina las compensaciones al trabajo realizado y a los resultados alcanzados. Los objetivos de los demás subsistemas están ligados de una manera u otra a las modificaciones que posibilite el Subsistema de mantenimiento, así como por el monto de recursos a su disposición.

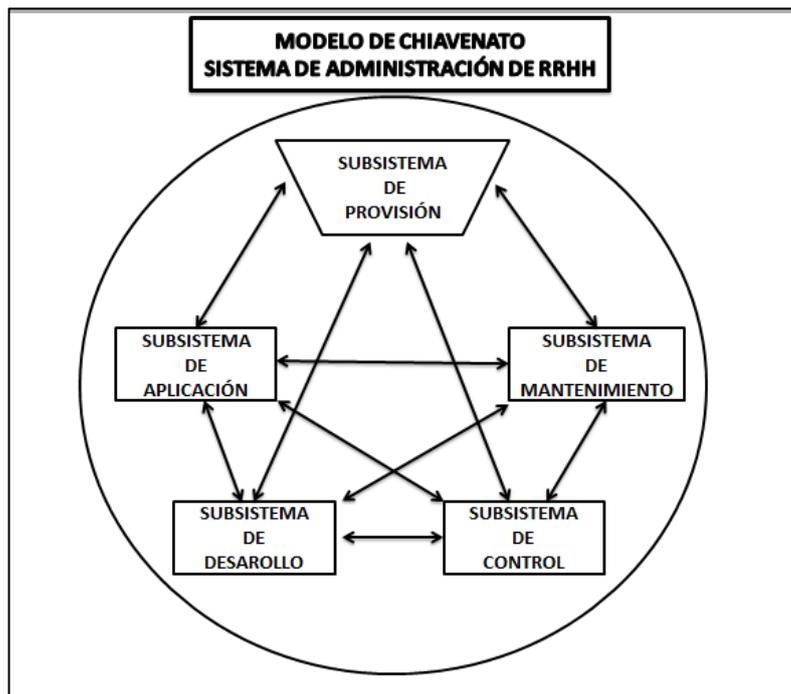


Figura 2. Modelo de Chiavenato, Chiavenato (2002)

2.2.1.4. Modelo de Gestión en el Sector Público peruano

El Modelo de Gestión del Personal en el sector público en el Perú se rige a partir de la Ley N°30057 o Ley Servir, la cual establece lo siguiente en su Artículo 6 (El Peruano, 2013):

Las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas, o las que hagan sus veces, constituyen el nivel descentralizado responsable de la gestión de recursos humanos, sujetándose a las disposiciones que emita el ente rector.

En cada entidad pública la oficina de recursos humanos, o la que haga sus veces, tiene las siguientes funciones:

- a) Ejecutar e implementar las disposiciones, lineamientos, instrumentos o herramientas de gestión establecidas por Servir y por la entidad.
- b) Formular lineamientos y políticas para el desarrollo del plan de gestión de personas y el óptimo funcionamiento del sistema de gestión de recursos humanos, incluyendo la aplicación de indicadores de gestión.
- c) Supervisar, desarrollar y aplicar iniciativas de mejora continua en los procesos que conforman el sistema de gestión de recursos humanos.
- d) Realizar el estudio y análisis cualitativo y cuantitativo de la provisión del personal al servicio de la entidad de acuerdo a las necesidades institucionales.
- e) Gestionar los perfiles de puestos.
- f) Administrar y mantener actualizado en el ámbito de su competencia el Registro Nacional de Personal del Servicio Civil y el Registro Nacional de Sanciones de Destitución y Despido que lo integra.
- g) Otras funciones que se establezcan en las normas reglamentarias y lo dispuesto por el ente rector del sistema.

Asimismo se tiene que el ámbito de acción de las Oficinas de Recursos Humanos comprende la gestión de siete (7) subsistemas conforme a lo establecido en el artículo 3° del Reglamento General

de la Ley del Servicio Civil aprobado por el Decreto Supremo N°040-2014-PCM, los cuales son los siguientes:

1. Planificación de políticas de recursos humanos.
2. Organización del trabajo y su distribución.
3. Gestión del empleo.
4. Gestión del rendimiento.
5. Gestión de la compensación.
6. Gestión del desarrollo y capacitación.
7. Gestión de las relaciones humanas y sociales.

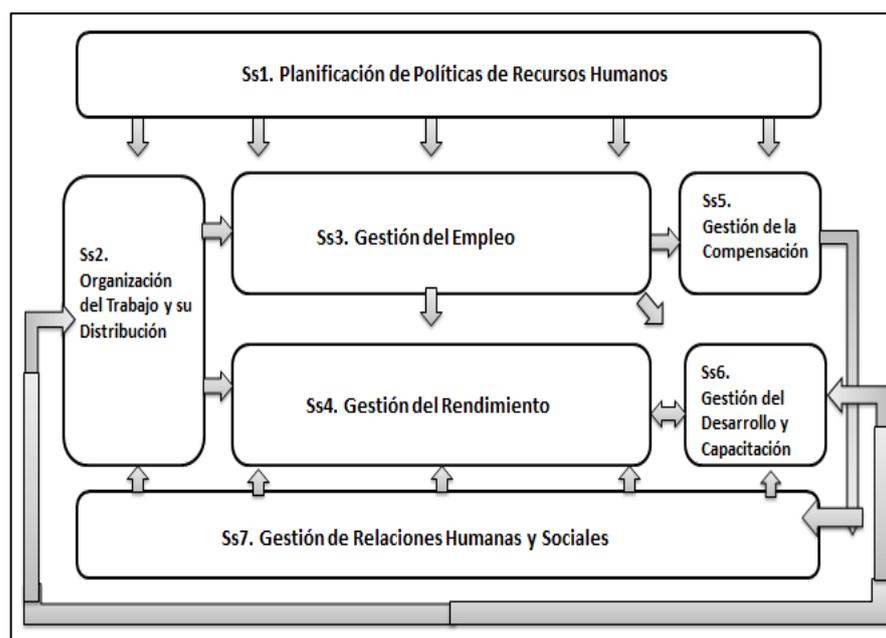


Figura 3. Modelo de Gestión en el Sector Público, (Autoridad Nacional del Servicio, 2014)

2.2.2. Compromiso organizacional

En el comportamiento organizacional y la psicología industrial y organizacional, el compromiso organizacional es el apego psicológico del individuo a la organización. La base detrás de muchos de estos estudios fue encontrar maneras de mejorar la forma en que los trabajadores se sienten acerca de sus puestos de trabajo para que estos trabajadores se vuelvan más comprometidos con sus organizaciones. El compromiso organizacional predice variables de trabajo tales como la rotación, el comportamiento organizacional de la ciudadanía y el desempeño en el trabajo. Se ha demostrado que algunos de los factores como el estrés laboral, el empoderamiento, la inseguridad en el empleo y la empleabilidad, y la distribución del liderazgo están relacionados con el sentido de compromiso organizacional de un trabajador. Empleado experimenta un "sentido de unidad" con su organización.

Los científicos organizacionales también han desarrollado muchas definiciones matizadas del compromiso organizacional, y numerosas escalas para medirlas. Un ejemplo de este trabajo es el modelo de compromiso de Meyer y Allen, que fue desarrollado para integrar numerosas definiciones de compromiso que habían proliferado en la literatura. El modelo de Meyer y Allen también ha sido criticado porque el modelo no es consistente con los hallazgos empíricos. También puede no ser totalmente aplicable en dominios como el comportamiento

del cliente. También ha habido un debate en torno a lo que Meyers y el modelo de Allen estaba tratando de lograr.

2.2.2.1. Modelos teóricos

2.2.2.1.1. Modelo de compromiso de Meyer y Allen

Meyer & Allen (1991) propusieron el modelo de compromiso de tres componentes, el cual fue creado para argumentar que el compromiso tiene tres componentes diferentes que corresponden a diferentes estados psicológicos. Meyer y Allen crearon este modelo por dos razones: primero "ayudar en la interpretación de la investigación existente" y segundo "servir como marco para la investigación futura", Meyer & Allen (1991).

Su estudio se basó principalmente en estudios previos de compromiso organizacional. La investigación de Meyer y Allen indicó que hay tres "conjuntos mentales" que pueden caracterizar el compromiso de un empleado con la organización. Mercurio (2015) amplió este modelo revisando los estudios empíricos y teóricos sobre el compromiso organizacional. Mercurio postula que el compromiso emocional o afectivo es la esencia esencial del compromiso organizacional, Mercurio (2015).

i. Compromiso afectivo

El compromiso afectivo se define como el vínculo emocional positivo del empleado con la organización. Meyer y Allen vincularon al compromiso afectivo como el componente de "deseo" del compromiso organizacional. Un empleado que está comprometido afectivamente se identifica fuertemente con los objetivos de la organización y desea seguir siendo una parte de la organización. Este empleado se compromete a la organización porque él / ella "quiere". Este compromiso puede estar influenciado por muchas características demográficas diferentes: edad, tenencia, sexo y educación, pero estas influencias no son fuertes ni consistentes. El problema con estas características es que mientras se pueden ver, no pueden ser claramente definidos. Meyer y Allen dieron este ejemplo que "las relaciones positivas entre la tenencia y el compromiso quizás se deban a las diferencias relacionadas con la tenencia en el estatus y la calidad del trabajo" Meyer & Allen (1991).

Al desarrollar este concepto, Meyer y Allen se basaron principalmente en Mowday, Porter y Steers (1986), que a su vez se basó en trabajos anteriores de Kanter (1968)

Mercurio (2015) afirmó que el compromiso afectivo fue encontrado como una característica duradera,

demostrablemente indispensable y central del compromiso organizacional.

ii. Compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad es el componente de "necesidad" o las ganancias versus pérdidas de trabajo en una organización.

Las apuestas laterales, o inversiones, son las ganancias y pérdidas que pueden ocurrir si un individuo permanece o abandona una organización. Un individuo puede comprometerse con la organización porque percibe un alto costo de perder la membresía de la organización. Factores como los costos económicos (como la acumulación de pensiones) y los costos sociales; pero los individuos no ven los costos positivos como suficientes para permanecer con una organización, sino que también deben tener en cuenta la disponibilidad de alternativas (como otra organización), interrumpir las relaciones personales y otras "apuestas laterales" que se incurrirían en salir de su organización. El problema con esto es que estas "apuestas laterales" no se producen de inmediato, sino que "se acumulan con la edad y la tenencia, Meyer & Allen (1991)

iii. Compromiso normativo

El individuo se compromete y permanece con una organización debido a los sentimientos de obligación, el último componente del compromiso organizacional.

Estos sentimientos pueden derivar de una tensión en un individuo antes y después de unirse a una organización. Por ejemplo, la organización puede haber invertido recursos en la formación de un empleado que luego se siente una obligación "moral" de hacer esfuerzo en el trabajo y permanecer con la organización para "pagar la deuda".

También puede reflejar una norma internalizada, desarrollada antes de que la persona se une a la organización a través de la familia u otros procesos de socialización, que uno debe ser leal a la organización. El empleado permanece con la organización porque él / ella "debe". Pero generalmente, si un individuo invierte mucho, recibirá "recompensas avanzadas".

El compromiso normativo es mayor en las organizaciones que valoran la lealtad y comunican sistemáticamente el hecho a los empleados con recompensas, incentivos y otras estrategias.

El compromiso normativo en los empleados también es alto donde los empleados suelen ver ejemplos visibles de

que el empleador está comprometido con el bienestar del empleado. Un empleado con mayor compromiso organizacional tiene una mayor probabilidad de contribuir al éxito de la organización y también experimentará mayores niveles de satisfacción en el trabajo. Los altos niveles de satisfacción laboral, a su vez, reducen la rotación de empleados y aumentan la capacidad de la organización para reclutar y retener talento.

Meyer y Allen basaron sus investigaciones en esta área más en evidencia teórica que empírica, lo que puede explicar la falta de profundidad en esta sección de su estudio en comparación con los otros. Analizaron la investigación de Wiener (1982) para este componente del compromiso.

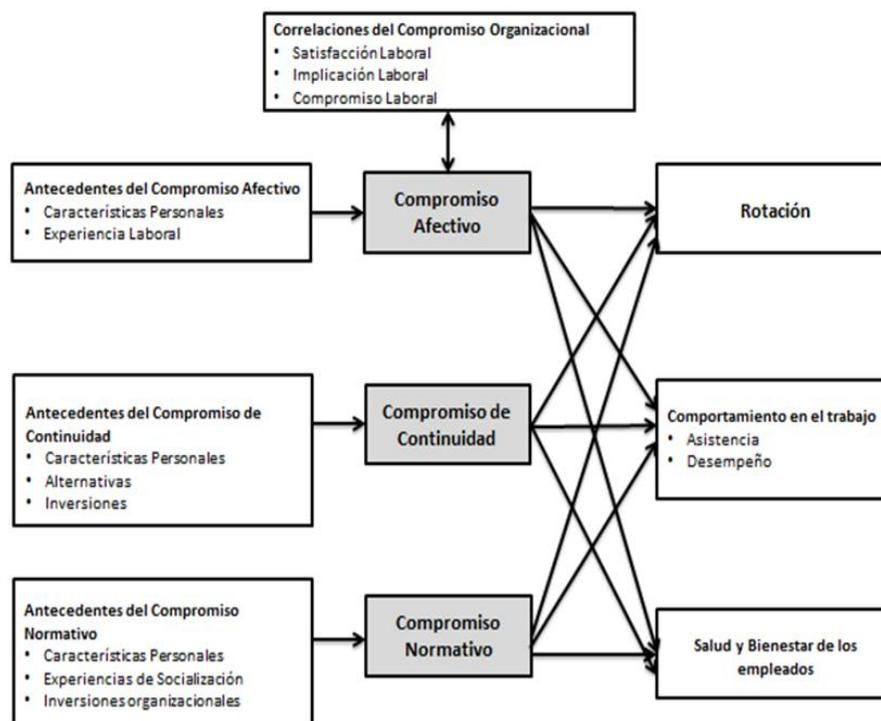


Figura 4. Modelo de Meyer y Allen, Meyer & Allen (1991).

2.2.2.1.2. Modelo Teoría del Valor

Schwartz (1992) indica que diversos autores han aplicado la teoría de los valores humanos que examina la relación de los valores con el compromiso. A raíz de esta teoría se realizaron investigaciones empíricas en varios países encontrándose que la apertura al cambio era el valor con mayor impacto sobre el compromiso afectivo, pero manifestaron con claridad la necesidad de analizar muchos más valores en relación al compromiso.

Fundamentaron esta teoría con base en investigaciones comparadas en 67 países. Para estos autores, los valores de cada individuo sirven de iluminación a la hora de tomar decisiones en

función de cada situación mediante un proceso en el que la persona en primer lugar define interiormente la situación en la que se encuentra, y en función del valor que preside sus metas u objetivos vitales, generará un curso de acción según el peso que dé a ese valor y que será lo que llevará a la toma de decisiones y al comportamiento correspondiente. Es importante entender el papel que juegan los valores, según esta teoría a la hora de enlazarlo con el compromiso de la persona. Schwartz (1996) piensa que los valores son los que permiten establecer hipótesis coherentes sobre la relación de éstos con las futuras actitudes y comportamientos de los individuos. Schwartz y Sagiv (1995) definen los valores humanos como objetivos deseables y transsituacionales que varían de importancia y sirven de principios que guían la vida de las personas. Lo que va a diferenciar a unos valores de otros es el tipo de compromiso motivacional que va a suscitar en la medida en que expresan objetivos conscientes.

Se ha estudiado un paralelismo entre los valores personales y el impacto que tienen en el compromiso de los empleados en las empresas en las que trabajan (Finegan, 2000; Wasti, 2003).

Los valores son considerados como la pieza central en la que se encuentran las personas y las empresas en las que trabajan. La presunción que subyace es que las personas estarán más felices,

motivadas y satisfechas, en la medida en que sus valores sean congruentes con los que estén presentes en empresas en que trabajen.

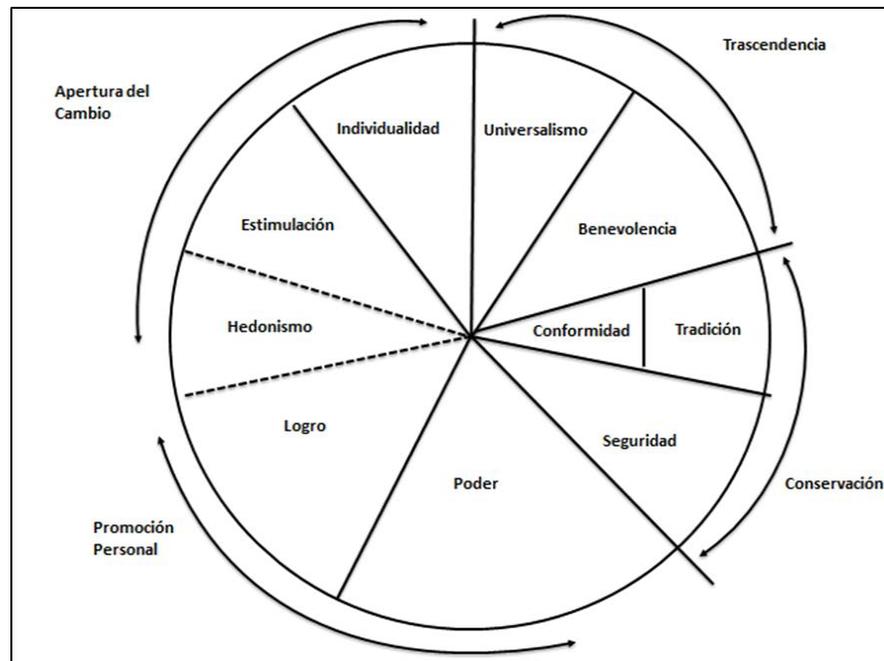


Figura 5. Modelo de Teoría de Valor, Schwartz (2004).

2.2.2.1.3. Modelo del Compromiso de Thomas y Velthouse

Thomas y Velthouse, citado por Spreizer (1995), respecto al compromiso, argumentan que no puede ser atribuido al colaborador únicamente, por lo que consideran cuatro dimensiones que proyectan la orientación del colaborador en su rol de trabajo: significado, competencia, autodeterminación e impacto, las cuales a continuación se describen.

- i. Significado. Valor que se le asigna a las metas o propósitos de trabajo en relación con los ideales o criterios propios del

colaborador, involucra un conflicto entre los requerimientos del rol de trabajo y sus creencias, valores y comportamiento.

- ii. Competencia. También llamada autoeficacia, es una creencia individual en las capacidades para desarrollar determinadas actividades haciendo uso de las habilidades que posee. Se etiqueta como competencia en lugar de autoestima porque el término se enfoca en una eficacia específica dentro del rol de trabajo, y no en la eficacia en general de un individuo.
- iii. Autodeterminación. Puede decirse que es el sentimiento individual de poder elegir si se inicia o no una actividad. Refleja la autonomía para iniciar y continuar un proceso o actividad en el trabajo; un ejemplo de ello es tomar la decisión sobre los métodos de trabajo, el ritmo y el esfuerzo para realizar las actividades.
- iv. Impacto. Es el grado con el cual un colaborador puede influir estratégicamente, administrativa u operativamente fuera del trabajo. Cabe aclarar que la dimensión de impacto es diferente al *locus* de control debido que el impacto se ve influido por el contexto de trabajo, mientras que el *locus* de control es una característica de la personalidad que perdura a través de diversas situaciones.

Cada una de las dimensiones del compromiso tiene una estrecha relación con el “empowerment”. El colaborador ha sido analizado con base en los resultados que produce en la conducta y en

la efectividad administrativa. El significado desarrolla una alta concentración de energía. La competencia desarrolla el esfuerzo y persistencia ante situaciones de cambio, superando las expectativas plasmadas en las metas organizacionales. La autodeterminación desarrolla el interés en actividades y la flexibilidad para enfrentar la adversidad o incertidumbre.

El impacto está asociado con la ausencia para evadir situaciones difíciles, lo que genera a la vez un alto desempeño; esta clasificación propone de una manera completa e integral los aspectos por considerar para evaluar el empoderamiento y compromiso en los colaboradores, se incluyen tanto los aspectos internos referentes al colaborador, como los aspectos externos a él referentes al entorno.

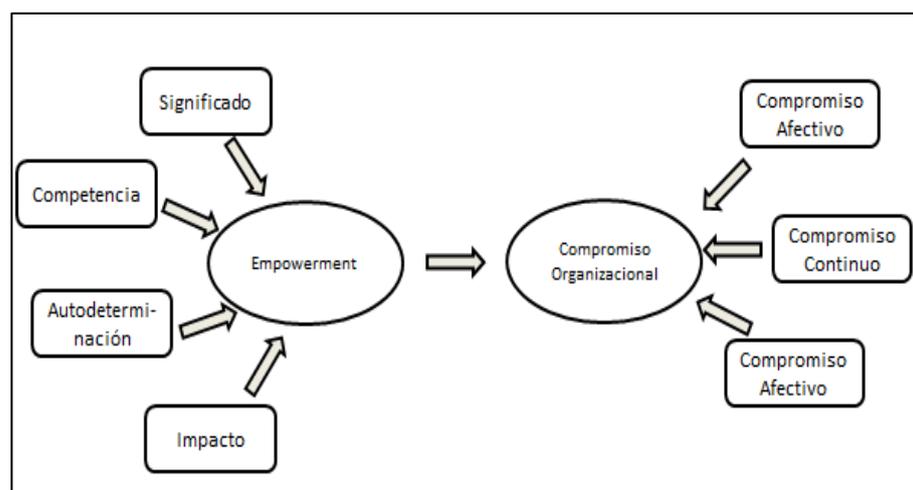


Figura 6. Modelo predictivo de Thomas y Velthouse, Spreizer (1995).

2.2.2.2. Factores del compromiso organizacional

2.2.2.2.1. Satisfacción laboral

Más recientemente, los estudiosos han propuesto un modelo de compromiso de cinco componentes, aunque se ha desarrollado en el contexto del consumo de productos y servicios. Este modelo propone el compromiso habitual y forzado como dos dimensiones adicionales que son muy pertinentes en los contextos de consumo. Parece, sin embargo, que el compromiso habitual o inercial también puede ser relevante en muchos entornos laborales. Las personas se habitúan a un trabajo: la rutina, los procesos, los esquemas cognitivos asociados con un trabajo pueden hacer que la gente desarrolle un compromiso latente con el trabajo, tal como puede ocurrir en un ambiente de consumo.

3.2.2.1.2. Estrés laboral o de rol

Las disfunciones en el desempeño del rol se han asociado con un gran número de consecuencias, casi siempre negativas, que afectan el bienestar de los trabajadores y el funcionamiento de las organizaciones. La experiencia de un individuo de recibir solicitudes incompatibles o conflictivas (conflicto de roles) y / o la falta de información suficiente para llevar a cabo su trabajo (ambigüedad de roles) son

causas del estrés de rol. La ambigüedad del rol y el conflicto disminuyen el desempeño del trabajador y están positivamente relacionados con la probabilidad de que los trabajadores salgan de la organización. El conflicto de roles y la ambigüedad han sido propuestos como factores determinantes de la satisfacción laboral de los trabajadores y el compromiso organizacional, Antón (2009).

2.2.2.2.2. Empoderamiento

El empoderamiento en el lugar de trabajo ha tenido varias definiciones diferentes a través de los años. Se ha considerado "energizar a los seguidores a través del liderazgo, mejorando la auto-eficacia reduciendo la impotencia y aumentando la motivación intrínseca de las tareas". Una visión psicológica del empoderamiento lo describe como "un proceso de motivación intrínseca, control percibido, competencia y energización hacia el logro de metas". Hay dos conceptos prominentes de empoderamiento. El primero es el Empoderamiento Estructural que viene de la Teoría Organizacional / de Gestión y se describe como la capacidad de hacer las cosas y movilizar recursos. El segundo es el Empoderamiento Psicológico que proviene de los modelos Psicológicos Sociales y se describe como percepciones / actitudes psicológicas de los empleados sobre su trabajo y sus

roles organizacionales. Un estudio realizado por Ahmad encontró apoyo para la relación entre empoderamiento y satisfacción laboral y compromiso laboral. El estudio analizó a las enfermeras que trabajaban en Inglaterra y a las enfermeras que trabajaban en Malasia. Teniendo en cuenta el contexto cultural, el estudio aún mostró una correlación positiva entre empoderamiento y satisfacción / compromiso en el trabajo. (Ahmad & Oranye, 2010)

2.2.2.2.3. Inseguridad laboral y empleabilidad

En un estudio realizado por De Cuyper se encontró que los trabajadores que estaban en contratos a plazo fijo o estaban considerados como trabajadores temporales, mostraron mayores niveles de inseguridad laboral que los trabajadores permanentes. Se encontró que la inseguridad laboral se correlacionaba negativamente con la satisfacción laboral y el compromiso afectivo organizacional en los trabajadores permanentes. El estudio también encontró que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional estaban altamente correlacionados con ser un trabajador permanente, De Cuyper, N.; Notelaers, G.; De Witte, H. (2009).

2.2.2.2.4. Distribución del liderazgo

Un estudio realizado por Hulpia, se centró en el impacto de la distribución del liderazgo y el apoyo del liderazgo entre los profesores y cómo afectó la satisfacción y el compromiso laboral. El estudio encontró que había una fuerte relación entre el compromiso de la organización y la cohesión del equipo de liderazgo y la cantidad de apoyo de liderazgo.

Las creencias anteriormente sostenidas acerca de la satisfacción en el trabajo y el compromiso entre los maestros fueron que estaban correlacionadas negativamente con el ausentismo y la rotación y positivamente correlacionadas con el esfuerzo laboral y el desempeño en el trabajo.

Este estudio examinó cómo un líder (generalmente un director) efectuó la satisfacción en el trabajo y el compromiso de los maestros. El estudio encontró que cuando el liderazgo fue distribuido por el 'líder' a los maestros, los trabajadores también reportaron mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional que cuando la mayor parte del liderazgo cayó en una sola persona. Incluso cuando sólo se percibía la distribución de roles de liderazgo, los trabajadores todavía reportaron altos niveles de satisfacción y compromiso con el trabajo, Hulpia, Devos, & Rosseel (2009).

2.3. Definición de conceptos básicos

- **Comportamiento Organizacional;** Robbins (2004) lo define como un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.
- **Compromiso Organizacional;** Chiavenato (1992) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes.
- **Control de Gestión;** García (1975) El control de gestión (CG) es ante todo un método, un medio para conducir con orden el pensamiento y la acción, lo primero es prever, establecer un pronóstico sobre el cual fijar objetivos y definir un programa de acción. Lo segundo es controlar, comparando las realizaciones con las previsiones al mismo tiempo que se ponen todos los medios para compensar las diferencias constatadas.
- **Evaluación y Control del Personal;** Amaya (2005) Regula las desviaciones que pueden presentar los sistemas por medio de procesos que permiten medir y corregir tales desviaciones en un tiempo y espacio determinado.

- **Comunicación;** Chiavenato (2001) Es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Entonces, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe.
- **Identidad;** Taylor (1993) define a la identidad como el resultado de interacciones negociadas en las cuales se pone en juego el reconocimiento. Comprendida de esta forma, ella supone tres niveles de análisis: el reconocimiento de sí mismo, el reconocimiento hacia otros y el reconocimiento de otros hacia nosotros. El modo en que clasificamos y la forma en que las maneras de clasificar nos constituyen, construye nuestros cuerpos, nuestras maneras de pensar y de actuar en el mundo.
- **Motivación;** Chiavenato (1993) define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.
- **Capital Humano;** Conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. La idea de un stock inmaterial imputado a un individuo que puede ser acumulado, usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre gastos iniciales: el costo de los gastos de educación y los gastos correspondientes, versus

el costo de productividad, es decir, el sueldo que recibiría si estuviera desarrollando una actividad económica, y sus rentas futuras actualizadas. (Becker, 1962)

- **Gerencia Estratégica;** Es un proceso mediante el cual se formulan, ejecutan y evalúan las acciones que permitirán que una organización logre los objetivos La Gerencia estratégica requiere la identificación de amenazas y oportunidades externas de una empresa, al igual que las debilidades y fortalezas internas, el establecimiento de misiones de una compañía, la fijación de objetivos, el desarrollo de estrategias alternativas, el análisis de dichas alternativas y la decisión de cuales escoger. La ejecución de las estrategias requiere que la empresa establezca metas, diseñe políticas, motive a sus empleados y asegure recursos de tal manera que las estrategias formuladas puedan ser llevadas a cabo en forma exitosa. La evaluación de estrategias comprueba los resultados de la ejecución y la formulación. (David, 1988)

Capítulo III

Metodología

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La percepción de la gestión de personal influye de forma directa con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La percepción de la función de provisión de la gestión de personal influye de forma directa con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.
- La percepción de la función de aplicación de la gestión de personal influye de forma directa con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.
- La percepción de la función de desarrollo de la gestión de personal influye de forma directa con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.
- La percepción de la función de mantenimiento de la gestión de

personal influye de forma directa con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

- La percepción de la función de control de la gestión de personal influye de forma directa con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

3.2.Variable e indicadores

3.2.1. Identificación de la Variable

Para la identificación de la variable independiente y de la variable dependiente, partimos primero con la relación funcional la cual es la siguiente:

- $Y = f(X)$

Donde:

- Variable independiente : Gestión de personal (X)
- Variable dependiente : Compromiso organizacional (Y)

La operacionalización está basada en el modelo de Chiavenato (2007) y los modelos de Meyer & Allen (1991).

3.2.2. Operacionalización de variables

3.2.2.1. Operacionalización de la variable independiente

Tabla 1
Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión del personal	Provisión	Investigación	Escala de intervalo
		Reclutamiento y selección	
		Integración de personas	
	Aplicación	Diseño de cargos	
		Descripción y análisis de cargos	
		Evaluación del desempeño	
	Mantenimiento	Remuneraciones y compensaciones	
		Beneficios y servicios sociales	
		Higiene y seguridad en el trabajo	
		Relaciones sindicales	
Desarrollo	Capacitación		
	Desarrollo Organizacional		
Control	Sistemas de información		

Nota: la tabla muestra la descomposición de la variable independiente en sus dimensiones e indicadores, indicando además, la escala de medición.

Tabla 2
Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Compromiso Organizacional	Afectivo	Inversión de tiempo	Escala de intervalo
		Felicidad de trabajo	
		Culpabilidad	
		Lealtad	
		Significado	
		Deuda	
		Vínculo	
	Continuidad	Renuncia	
		Renuncia como necesidad	
		Necesidad de permanencia	
		Opciones	
		Compromiso de permanencia	
		Escasez de alternativas	
		Dificultad de dejar la empresa	
Normativo	Identificación ante problemas		
	Compromiso con la gente		
	Familia organizacional		
		Pertenencia	

Nota: la tabla muestra la descomposición de la variable dependiente en sus dimensiones e indicadores, indicando además, la escala de medición.

3.3.Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica. Este tipo de investigación se debe a que se realizará búsqueda y aplicación de conocimientos previamente adquiridos, basados en las teorías de la gestión del personal y el compromiso organizacional, los mismos que delimitan la presente investigación.

3.4.Diseño de investigación

El diseño correspondiente al desarrollo de la presente tesis, es no experimental, ya que no se realizará alteración alguna del objeto de estudio. Es de corte transversal, ya que consiste en la recolección de data en un tiempo determinado.

3.5.Nivel de investigación

El nivel de investigación correspondiente al desarrollo de la Tesis, es explicativo causal, ya que el nivel en mención se debe a la medición de dos variables: gestión de personal y compromiso organizacional, con el objeto de realizar la medición de cómo es que la variable independiente influye en la variable dependiente, siendo éstas como causa y efecto.

3.6.Ámbito de la investigación

El ámbito de aplicación de la tesis corresponde a la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, dirigida a evaluar a los colaboradores.

3.7.Población y muestra

La población del presente estudio se compone por un total de 30 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna. Donde, se trabajará con la totalidad de la población, el cual se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 3
Resumen del Cuadro de Asignación de Personal

Área Operativa	Cantidad de servidores y/o funcionarios
Gerencia	1
Dirección de Desarrollo Social	1
Dirección de Desarrollo Económico	1
Oficina de Planificación y Presupuesto	2
Órgano de control institucional	1
Unidad de Recursos Humanos	2
Unidad de Contabilidad y Tesorería	5
Unidad de Logística	3
Unidad de Administración Documentaria y Archivo	1
División de Cementerio General	5
Dirección del Servicio Funerario	2
División de Comedor Social	1
División del Adulto Mayor	5
Total	30

Nota: Área de Recursos Humanos SBTP

3.8. Criterios de selección

3.8.1. Criterios de inclusión

El estudio considera a todos los colaboradores que se encuentren contratados en el periodo de estudio para la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, sin exclusión de sexo, edad ni condición laboral. Del mismo modo se considera la totalidad de trabajadores sin importar el Área al que pertenezcan.

3.8.2. Criterios de exclusión

No se considera ningún criterio de exclusión sobre el objeto de estudio.

3.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento a utilizar para la recolección de datos es la encuesta, la cual está dirigida a los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

3.10. Procesamiento y análisis de datos

La técnica estadística que permitirá la realización de la prueba de hipótesis es la prueba de regresión lineal simple, la cual, haciendo uso del programa SPSS para Windows, permitirá calcular el p-valor y ejecutar la regresión lineal. Estos coeficientes determinaron la influencia de la gestión del personal en el compromiso organizacional.

El instrumento para medir las dos variables es Alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida. Puede medirse de dos formas a partir de las varianzas o de las correlaciones de los ítems. (Cronbach, 1951)

Capítulo IV

Resultados

4.1. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se utiliza el coeficiente de Alpha de Cronbach:

Tabla 4
Escala de confiabilidad de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 – 0	No es confiable
0.01 – 0.49	Baja confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta confiabilidad

Nota: se muestra la escala de confiabilidad de Alpha de Cronbach con su respectivo significado para poder determinar el grado de fiabilidad de los instrumentos aplicados.

Según la escala de Alpha de Cronbach, los valores que se aproximan a 1 significan que el instrumento que se está utilizando, es de alta confiabilidad; por el contrario, los valores que se aproximan a 0, significan que el instrumento es de baja confiabilidad.

4.1.1. Aplicación del coeficiente de confiabilidad

4.1.1.1. Instrumento para medir la gestión de personal

Se calcula el coeficiente de Alfa de Cronbach para calcular la fiabilidad del instrumento de la variable independiente, siendo el resultado el siguiente:

Tabla 5

*Resumen de casos del procesamiento del Coeficiente Alfa de Cronbach
Gestión de Personal*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	30	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Fuente: SPSS Windows

Tabla 6

Coeficiente Alfa de Cronbach: Gestión del personal

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.989	23

Nota: datos obtenidos a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics V. 22.

Dado un Alfa de Cronbach de 0.989, se da por aprobada la confiabilidad del instrumento.

4.1.1.2. Instrumento para medir el Compromiso Organizacional

Se calcula el coeficiente de Alfa de Cronbach para calcular la fiabilidad del instrumento de la variable dependiente, siendo el resultado el siguiente:

Tabla 7

Resumen de casos del procesamiento del Coeficiente Alfa de Cronbach Compromiso Organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
	Válido	30	100,0
Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Fuente: SPSS Windows

Tabla 8

Coeficiente Alfa de Cronbach: Compromiso Organizacional

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.986	18

Nota: datos obtenidos a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics V. 22.

Dado un Alfa de Cronbach de 0.986, se da por aprobada la confiabilidad del instrumento.

4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems

Tabla 9
Relación dimensiones, indicadores, ítems

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	
Variable independiente: Gestión de personal	Provisión	Investigación	La empresa se preocupa por realizar investigación de mercados para atraer nuevos talentos a la organización	
		Reclutamiento y selección	El proceso de reclutamiento de personal se realiza de forma transparente y es pública.	
			El proceso de reclutamiento de personal respeta los requisitos exigidos por el puesto de trabajo	
	Aplicación	Integración de personas	La organización promueve la cooperación y el trabajo en equipo entre sus miembros para los nuevos trabajadores.	
			La organización desarrolla programas de inducción que permiten que el nuevo colaborador se integre de manera eficaz a su puesto de trabajo.	
		Diseño de cargos	La organización cuenta con un manual de funciones claramente definido	
			Las jerarquías organizacionales están claramente delimitadas.	
			Descripción y análisis de cargos	La organización realiza una medición y actualización de los contenidos de los diseños de cargos a fin que sean acordes a las exigencias del contexto.
				La organización promueve la importancia de la evaluación del desempeño como una política para mejorar el rendimiento de los trabajadores.
	Mantenimiento	Evaluación del desempeño	La evaluación del desempeño se realiza en base a las funciones de cada puesto de trabajo.	
			Las remuneraciones que ofrece la empresa son justas en función de la labor desarrollada	
		Remuneraciones y compensaciones	La organización cumple con el pago a tiempo de la remuneración acordada.	
			Beneficios y servicios sociales	La organización cumple con el pago de los beneficios según ley.
El lugar de trabajo cuenta con las condiciones físicas necesarias para asegurar mi integridad.				
Higiene y seguridad en el trabajo		La organización me brinda las herramientas necesarias para realizar mi trabajo.		
		La organización me ofrece estabilidad laboral		
Desarrollo	Relaciones sindicales	La organización logra una adecuada comunicación para la resolución de conflictos internos.		
		La organización ejecuta programas de capacitación para asegurar la mejora de las competencias del personal.		
		Capacitación	Las capacitaciones impartidas se	

Variable independiente: Gestión de Control personal	de Control	Desarrollo Organizacional	direccionan a las funciones del puesto de trabajo. La organización promueve políticas para que los trabajadores puedan hacer línea de carrera. Se promueve la mejora de las capacidades del personal como medida para que la entidad pueda mejorar su rendimiento organizacional. La organización cuenta con sistemas de información que permiten agilizar la labor de los trabajadores.		
		Sistemas de información	La organización cuenta con sistemas que permiten realizar un control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales. (Productividad)		
		Inversión de tiempo	Si yo no hubiera invertido en esta organización, trabajaría en otra parte.		
		Felicidad de trabajo	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.		
		Afectivo	Culpabilidad	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	
			Lealtad	Esta organización merece mi lealtad.	
			Significado	Esta organización significa mucho para mí	
			Deuda	Le debo muchísimo a mi organización.	
			Vínculo	Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	
		Variable dependiente: Compromiso Organizacional	de Control	Renuncia	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora. Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
Renuncia como necesidad	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.				
Continuidad	Necesidad de permanencia			Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor	
	Opciones de permanencia			Siento el compromiso de permanecer con mi empleador actual. Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	
	Escasez de alternativas			Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	
Normativo	Dificultad de dejar la empresa			Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	
	Identificación ante problemas			No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente	
	Compromiso con la gente			Me siento como “parte de la familia” en mi organización.	
				Pertenencia	Me siento parte de mi organización.

Nota: La tabla muestra la descomposición de las variables en sus dimensiones e indicadores con los ítems respectivamente.

4.1.3. Escala de valoración de la variable

4.1.3.1. Gestión de personal

La escala de valoración utilizada es la siguiente:

1= Muy en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indiferente

4= De acuerdo

5= Muy de acuerdo

4.1.3.2. Compromiso Organizacional

La escala de valoración utilizada es la siguiente:

1= Muy en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indiferente

4= De acuerdo

5= Muy de acuerdo

4.2. Tratamiento estadístico

4.2.1. Resultados

Los resultados se presentan a continuación según dimensiones e indicadores de acuerdo a cada una de las variables que forman parte de esta investigación.

4.2.1.1. Análisis por variable, dimensión e indicador

4.2.1.1.1. Variable 1: Gestión de personal

La primera variable “Gestión de personal” fue medida por medio de cinco dimensiones: Provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y control. Los resultados se presentan a continuación, según dimensiones e indicadores de forma respectiva:

i. Provisión

La provisión, que corresponde a una dimensión de la variable Gestión de Personal, fue evaluado por medio de dos indicadores: Investigación y Reclutamiento y selección, las mismas que presentan una serie de ítems para lograr la medición. Los resultados se presentan a continuación en las siguientes Tablas:

Tabla 10

La empresa realiza investigación de mercados para atraer nuevos talentos a la organización.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. La empresa realiza investigación de mercados para atraer nuevos talentos a la organización.	Muy en desacuerdo	6	20%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	12	40%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La empresa se preocupa por realizar investigación de mercados para atraer nuevos talentos a la organización”. Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 0% de frecuencia corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un 40%.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 10% del total.
- Además, se registró 30% con la marcación “En Desacuerdo”.
- Y se registró 20% con respecto a “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia negativa de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

Tabla 11

El proceso de reclutamiento de personal se realiza de forma transparente y es pública.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. El proceso de reclutamiento de personal se realiza de forma transparente y es pública.	Muy en desacuerdo	2	7%
	En desacuerdo	3	10%
	Indiferente	6	20%
	De acuerdo	11	37%
	Muy de acuerdo	8	27%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “El proceso de reclutamiento de personal se realiza de forma transparente y es pública”. Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 27% de frecuencia corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un 37%.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 20% del total.
- Además, se registró 10% de marcación de “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 7% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 12

El proceso de reclutamiento de personal respeta los requisitos exigidos por el puesto de trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
3. El proceso de reclutamiento de personal respeta los requisitos exigidos por el puesto de trabajo.	Muy en desacuerdo	6	20%
	En desacuerdo	3	10%
	Indiferente	6	20%
	De acuerdo	12	40%
	Muy de acuerdo	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “El proceso de reclutamiento de personal respeta los requisitos exigidos por el puesto de trabajo”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 10% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 40% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo 20% del total.
- Además, se registró 10% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.
- Finalmente, se registró un 20% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

ii. Aplicación

La Aplicación, que corresponde a una dimensión de la variable Gestión de Personal, fue evaluado por medio de cuatro indicadores: Integración de personas, diseño de cargos, descripción y análisis de

cargos y evaluación del desempeño, las mismas que presentan una serie de ítems para lograr la medición.

Tabla 13

La organización promueve la cooperación y el trabajo en equipo entre sus miembros para los nuevos trabajadores

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
4. La organización promueve la cooperación y el trabajo en equipo entre sus miembros para los nuevos trabajadores	Muy en desacuerdo	2	7%
	En desacuerdo	3	10%
	Indiferente	6	20%
	De acuerdo	11	37%
	Muy de acuerdo	8	27%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La organización promueve la cooperación y el trabajo en equipo entre sus miembros para los nuevos trabajadores”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 27% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 37% con respecto al ítem.
- De la calificación “Indiferente” se obtuvo un 20% del total.

- Además, se registró 10% que calificó “En Desacuerdo”.
- Finalmente, un 7% calificó “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 14

La organización desarrolla programas de inducción que permiten que el nuevo colaborador se integre de manera eficaz a su puesto de trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
5. La organización desarrolla programas de inducción que permiten que el nuevo colaborador se integre de manera eficaz a su puesto de trabajo.	Muy en desacuerdo	6	20%
	En desacuerdo	3	10%
	Indiferente	6	20%
	De acuerdo	12	40%
	Muy de acuerdo	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La organización desarrolla programas de inducción que permiten que el nuevo colaborador se integre de manera eficaz a su puesto de trabajo”. Donde, los resultados son:

- El 10% de valor porcentual corresponde a “Muy de acuerdo”.
- Se registró un 40% que calificó “De acuerdo”.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 20% del total.

- Además, se registró 10% que calificó “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 20% que calificó “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 15

La organización ha definido claramente las funciones de cada puesto de trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
6. La organización ha definido claramente las funciones de cada puesto de trabajo.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	14	47%
	Muy de acuerdo	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La organización ha definido claramente las funciones de cada puesto de trabajo”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 10% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 47% con respecto al ítem.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 10% del total.

- Además, se registró 30% con respecto a “En Desacuerdo”.
- Finalmente, se registró 3% que calificó “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 16

Las jerarquías organizacionales están claramente delimitadas.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
	Muy en desacuerdo	2	7%
7. Las jerarquías organizacionales están claramente delimitadas.	En desacuerdo	7	23%
	Indiferente	2	7%
	De acuerdo	13	43%
	Muy de acuerdo	6	20%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Las jerarquías organizacionales están claramente delimitadas”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 20% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 43% con respecto al ítem.

- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 7%.
- Además, se registró 23% que indicaraon “En Desacuerdo”.
- Finalmente, se registró 7% que calificó “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 17

La organización realiza una medición y actualización de los contenidos de los diseños de cargos a fin que sean acordes a las exigencias del contexto.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
8. La organización realiza una medición y actualización de los contenidos de los diseños de cargos a fin que sean acordes a las exigencias del contexto.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	12	40%
	De acuerdo	9	30%
	Muy de acuerdo	0	0
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

Se observa los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem número 8; donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un

resultado del 30% con respecto al ítem.

- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo 40% del total.
- Además, se registró 30% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia indiferente de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

Tabla 18

La organización promueve la importancia de la evaluación del desempeño como una política para mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. La organización promueve la importancia de la evaluación del desempeño como una política para mejorar el rendimiento de los trabajadores.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	1	3%
	De acuerdo	15	50%
	Muy de acuerdo	5	17%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem número 9; donde, los resultados son:

- Que el 17% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 50% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo 3% del total.
- Además, se registró 30% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

Tabla 19

La evaluación del desempeño se realiza en base a las funciones de cada puesto de trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
10. La evaluación del desempeño se realiza en base a las funciones de cada puesto de trabajo.	Muy en desacuerdo	6	20%
	En desacuerdo	3	10%
	Indiferente	6	20%
	De acuerdo	12	40%
	Muy de acuerdo	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos del ítem: “La evaluación del desempeño se realiza en base a las funciones de cada puesto de trabajo”. Donde, los resultados son:

- Que el 10% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 40% con respecto al ítem.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 20% del total.
- Además, se registró 10% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Finalmente, se registró un 20% que calificó “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

iii. Mantenimiento

La dimensión “El Mantenimiento”, que corresponde a una dimensión de la variable Gestión de Personal, fue evaluado por medio de cuatro indicadores: remuneraciones y compensaciones, beneficios y servicios sociales, higiene y seguridad en el trabajo y relaciones sindicales, las mismas que presentan una serie de ítems para lograr la medición. Los resultados se presentan a continuación en las siguientes Tablas:

Tabla 20

Las remuneraciones que ofrece la empresa son justas en función de la labor desarrollada.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
11. Las remuneraciones que ofrece la empresa son justas en función de la labor desarrollada.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	14	47%
	Muy de acuerdo	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Las remuneraciones que ofrece la empresa son justas en función de la labor desarrollada”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 10% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 47% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 10% del total.
- Además, se registró 30% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Finalmente, se registró 3% que calificó “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 21

La organización cumple con el pago a tiempo de la remuneración acordada.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
12. La organización cumple con el pago a tiempo de la remuneración acordada.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	11	37%
	Indiferente	0	0%
	De acuerdo	11	37%
	Muy de acuerdo	8	27%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La organización cumple con el pago a tiempo de la remuneración acordada”. Donde, los resultados son:

- Que el 27% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 37% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 0% del total.
- Además, se registró 37% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.

- Y se obtuvo un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

Tabla 22

La organización cumple con el pago de los beneficios según ley.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
13. La organización cumple con el pago de los beneficios según ley.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	2	7%
	De acuerdo	11	37%
	Muy de acuerdo	8	27%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La organización cumple con el pago de los beneficios según ley”. Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 27% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 37% con respecto al ítem.

- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo 7% del total.
- Además, se registró 30% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se obtuvo un 0% de la categoría “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 23

El lugar de trabajo cuenta con las condiciones físicas necesarias para asegurar mi integridad.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
14. El lugar de trabajo cuenta con las condiciones físicas necesarias para asegurar mi integridad.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	27%
	Indiferente	12	40%
	De acuerdo	10	33%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos del ítem: “El lugar de trabajo cuenta con las condiciones físicas necesarias para asegurar mi integridad”. Donde, los resultados son:

- Que el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 33% con respecto al ítem.

- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 40% del total.
- Además, se registró 27% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se obtuvo un 0% con respecto a “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia indiferente de los colaboradores de la entidad.

Tabla 24

La organización me brinda las herramientas necesarias para realizar mi trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
15. La organización me brinda las herramientas necesarias para realizar mi trabajo.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	27%
	Indiferente	2	7%
	De acuerdo	15	50%
	Muy de acuerdo	5	17%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La organización me brinda las herramientas necesarias para realizar mi trabajo”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 17% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un

resultado del 50% con respecto al ítem.

- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 7% del total.
- Además, se registró 27% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se obtuvo un 0% con respecto a “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 25

La organización me ofrece estabilidad laboral.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
16. La organización me ofrece estabilidad laboral.	Muy en desacuerdo	6	20%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	12	40%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La organización me ofrece estabilidad laboral”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un 40%.

- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo 10% del total.
- Además, se registró 30% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró 20% de categoría “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia negativa de los colaboradores de la entidad.

Tabla 26

La organización logra una adecuada comunicación para la resolución de conflictos internos.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
17. La organización logra una adecuada comunicación para la resolución de conflictos internos.	Muy en desacuerdo	2	7%
	En desacuerdo	3	10%
	Indiferente	6	20%
	De acuerdo	11	37%
	Muy de acuerdo	8	27%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La organización logra una adecuada comunicación para la resolución de conflictos internos”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 27% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.

- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 37% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 20%.
- Además, se registró 10% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.
- Finalmente, se registró un 7% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

iv. Desarrollo

La dimensión “El Desarrollo”, que corresponde a la variable Gestión de Personal, fue evaluado por medio de dos indicadores: Capacitación y Desarrollo Organizacional, las mismas que presentan una serie de ítems para lograr la medición. Los resultados se presentan a continuación en las siguientes Tablas:

Tabla 27

La organización ejecuta programas de capacitación para asegurar la mejora de las competencias del personal.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
18. La organización ejecuta programas de capacitación para asegurar la mejora de las competencias del personal.	Muy en desacuerdo	6	20%
	En desacuerdo	3	10%
	Indiferente	6	20%
	De acuerdo	12	40%
	Muy de acuerdo	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La organización logra una adecuada comunicación para la resolución de conflictos internos”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 10% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 40% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 20%.
- Además, se registró 10% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 20% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 28

Las capacitaciones impartidas se direccionan a las funciones del puesto de trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
19. Las capacitaciones impartidas se direccionan a las funciones del puesto de trabajo.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	14	47%
	Muy de acuerdo	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Las capacitaciones impartidas se direccionan a las funciones del puesto de trabajo”. A continuación, los resultados:

- Que el 10% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 47% con respecto al ítem.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 10% del total.
- Además, se registró 30% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 3% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 29

La organización promueve políticas para que los trabajadores puedan hacer línea de carrera.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
20. La organización promueve políticas para que los trabajadores puedan hacer línea de carrera.	Muy en desacuerdo	2	7%
	En desacuerdo	7	23%
	Indiferente	2	7%
	De acuerdo	13	43%
	Muy de acuerdo	6	20%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla muestra los resultados con respecto a la evaluación del ítem: número 20, donde se muestra a continuación, los resultados:

- El 20% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- El 43% corresponde a la categoría “De acuerdo”.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 7% del total.
- Además, se registró 23% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 7% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

Tabla 30

Se promueve la mejora de las capacidades del personal como medida para que la entidad pueda mejorar su rendimiento organizacional.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
21. Se promueve la mejora de las capacidades del personal como medida para que la entidad pueda mejorar su rendimiento organizacional.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	12	40%
	De acuerdo	9	30%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos del ítem: “Se promueve la mejora de las capacidades del personal como medida para que la entidad pueda mejorar su rendimiento organizacional”.

- Donde el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 30% con respecto al ítem.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 40% del total.
- Además, se registró 30% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 0% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia indiferente de los colaboradores de la entidad.

v. Control

La dimensión “El Control”, que corresponde a la variable Gestión de Personal, fue evaluado por medio de un indicador: Sistemas de información, el mismo que cuenta con dos ítems para lograr la medición. Los resultados se presentan a continuación en las siguientes Tablas:

Tabla 31

La organización cuenta con sistemas de información que permiten agilizar la labor de los trabajadores.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
22. La organización cuenta con sistemas de información que permiten agilizar la labor de los trabajadores.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	1	3%
	De acuerdo	15	50%
	Muy de acuerdo	5	17%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “La organización cuenta con sistemas de información que permiten agilizar la labor de los trabajadores”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 17% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 50% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 3%.
- Se registró 30% con respecto a la categoría “En Desacuerdo”.
- Y un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 32

La organización cuenta con sistemas que permiten realizar un control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales. (Productividad)

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
23. La organización cuenta con sistemas que permiten realizar un control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales. (Productividad)	Muy en desacuerdo	6	20%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	4	13%
	De acuerdo	11	37%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos del ítem: “La organización cuenta con sistemas que permiten realizar un control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales. (Productividad)”. Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 37% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 13%.

- Además, se registró 30% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.
- Finalmente, se registró un 20% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia negativa de los colaboradores de la entidad.

4.2.1.1.2. Variable 2: Compromiso Organizacional

La variable Compromiso Organizacional fue medida por medio de tres indicadores, siendo uno de ellos el Compromiso Afectivo, el cual a su vez presenta siete indicadores.

i. Afectivo

El Afectivo, que corresponde a una dimensión de la variable dependiente “Compromiso Organizacional”, fue evaluado por medio de siete indicadores: Inversión de tiempo, Felicidad de trabajo, Culpabilidad, Lealtad, Significado, Deuda, Vínculo. El resultado se presenta a continuación en las siguientes Tablas:

Tabla 33

Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	Muy en desacuerdo	3	10%
	En desacuerdo	8	27%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	13	43%
	Muy de acuerdo	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 10% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 43% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 10%.
- Además, se registró 27% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 10% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 34

Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	Muy en desacuerdo	2	7%
	En desacuerdo	8	27%
	Indiferente	2	7%
	De acuerdo	12	40%
	Muy de acuerdo	6	20%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 20% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 40% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 7%.
- Además, se registró 27% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 7% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 35

Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
3. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	13	43%
	De acuerdo	8	27%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 27% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 43%.
- Además, se registró 30% que indica estar “En Desacuerdo”.

- Y un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia indiferente de los colaboradores de la entidad.

Tabla 36

Esta organización merece mi lealtad.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
4. Esta organización merece mi lealtad.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	27%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	14	47%
	Muy de acuerdo	5	17%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Esta organización merece mi lealtad”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 17% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 47% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 10% del total.

- Además, se registró 27% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 0% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 37

Esta organización significa mucho para mí.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
5. Esta organización significa mucho para mí.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	13	43%
	De acuerdo	8	27%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Esta organización significa mucho para mí.”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 27% con respecto al ítem.

- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 43%.
- Además, se registró 30% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 0% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia indiferente de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

Tabla 38

Le debo muchísimo a mi organización.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
6. Le debo muchísimo a mi organización.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	27%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	14	47%
	Muy de acuerdo	5	17%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Esta organización significa mucho para mí.”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 17% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.

- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 47% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 10%.
- Además, se registró 27% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 0% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

Tabla 39

Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
7. Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	Muy en desacuerdo	7	23%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	11	37%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización”. Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 37% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 10%.
- Además, se registró 30% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 23% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia negativa de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

ii. Continuidad

La continuidad, que corresponde a una dimensión de la variable dependiente “Compromiso Organizacional”, fue evaluado por medio de siete indicadores: Renuncia, Renuncia como necesidad, Necesidad de permanencia, Opciones, Compromiso de permanencia, Escasez de alternativas, Dificultad de dejar la empresa. El resultado se presenta a continuación en las siguientes Tablas:

Tabla 40

Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
8. Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	Muy en desacuerdo	2	7%
	En desacuerdo	3	10%
	Indiferente	7	23%
	De acuerdo	10	33%
	Muy de acuerdo	8	27%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 27% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 33% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 23% del total.
- Además, se registró 10% con la marcación que indica estar “En Desacuerdo”.

- Finalmente, se registró un 7% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

Tabla 41

Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	Muy en desacuerdo	6	20%
	En desacuerdo	4	13%
	Indiferente	6	20%
	De acuerdo	12	40%
	Muy de acuerdo	2	7%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 7% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un

resultado del 40% con respecto al ítem.

- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 20% del total.
- Además, se registró 13% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 20% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 42

Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
10. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	Muy en desacuerdo	2	7%
	En desacuerdo	7	23%
	Indiferente	2	7%
	De acuerdo	14	47%
	Muy de acuerdo	5	17%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 17% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.

- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 47% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 7%.
- Además, se registró 23% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y se registró un 7% que calificó como “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 43

Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
11. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	13	43%
	De acuerdo	8	27%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de

estar “Muy de acuerdo” con el ítem.

- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 27% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 43%.
- Además, se registró 30% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

Tabla 44

Siento el compromiso de permanecer con mi empleador actual.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
12. Siento el compromiso de permanecer con mi empleador actual.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	27%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	14	47%
	Muy de acuerdo	5	17%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Siento el compromiso de permanecer con mi empleador actual”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 17% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 47% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 10%.
- Además, se registró 27% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y un 0% con respecto a la categoría “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 45

Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
13. Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	13	43%
	De acuerdo	8	27%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 27% con respecto al ítem.
- Mediante la calificación “Indiferente” se obtuvo un 43%.
- Además, se registró 30% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia indiferente de los colaboradores de la entidad.

Tabla 46

Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
14. Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	13	43%
	De acuerdo	8	27%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- El 0% de valor porcentual corresponde a “Muy de acuerdo”.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, un 27%.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 43% del total.
- Se registró 30% con la marcación que indica la categoría de “En Desacuerdo”.
- Y finalmente, un 0 % con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia indiferente de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

iii. Normativo

Normativo, que corresponde a una dimensión de la variable dependiente “Compromiso Organizacional”, fue evaluado por medio de cuatro indicadores: Identificación ante problemas, Compromiso con la gente, Familia organizacional y Pertenencia. El resultado se presenta a continuación en las siguientes Tablas:

Tabla 47

Realmente siento los problemas de mi organización como propios.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
	Muy en desacuerdo	0	0%
15. Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	En desacuerdo	8	27%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	14	47%
	Muy de acuerdo	5	17%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Realmente siento los problemas de mi organización como propios.”. Donde, los resultados son:

- Que el 17% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 47% con respecto al ítem.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 10% del total.
- Además, se registró 27% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 48

No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
16. No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	30%
	Indiferente	13	43%
	De acuerdo	8	27%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 0% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un 27%.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 43% del total.
- Además, se registró 30% que indica estar “En Desacuerdo”.
- Y un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia indiferente de los colaboradores de la entidad.

Tabla 49

Me siento como “parte de la familia” en mi organización.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
17. Me siento como “parte de la familia” en mi organización.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	27%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	14	47%
	Muy de acuerdo	5	17%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Me siento como “parte de la familia” en mi organización”. Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 17% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 47% con respecto al ítem.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 10% del total.
- Se registró 27% con respecto a la categoría “En Desacuerdo”.
- Y un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad.

Tabla 50

Me siento parte de mi organización.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
18. Me siento parte de mi organización.	Muy en desacuerdo	3	10%
	En desacuerdo	8	27%
	Indiferente	3	10%
	De acuerdo	13	43%
	Muy de acuerdo	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem: “Me siento parte de mi organización”.

Donde, los resultados muestran lo siguiente:

- Que el 10% de valor porcentual corresponde a la categoría de estar “Muy de acuerdo” con el ítem.
- Con respecto a la categoría “De acuerdo”, se obtuvo un resultado del 43% con respecto al ítem.
- De calificación “Indiferente” se obtuvo un 10% del total.
- Se registró 27% con respecto a “En Desacuerdo”.
- Y un 0% con respecto a la categoría de “Muy en desacuerdo”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto al ítem.

4.2.2. Resumen general

4.2.2.1. Variable independiente: Gestión del personal

Tabla 51
Gestión del personal

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Gestión del Personal	Muy mala	2	8%
	Mala	7	23%
	Regular	5	16%
	Buena	12	40%
	Muy buena	4	13%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la variable independiente: “Gestión del personal”. Donde los resultados se muestran a continuación:

- En primera parte, el 13% del valor porcentual, califican a la variable como “Muy buena”; además, el 40% lo califica como “Buena”.
- Mientras que, el 16% califican a la variable como “Regular”.

- No obstante, el 23% del valor porcentual, indican que la variable es “Mala”; y por último, el 8% indican que es “Muy mala”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto a la variable.

i. Dimensión 1: Provisión

Tabla 52
Provisión

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Provisión	Muy mala	5	16%
	Mala	5	17%
	Regular	5	17%
	Buena	12	39%
	Muy buena	4	12%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la primera dimensión: “Provisión”, perteneciente a la variable independiente, donde los resultados son:

- Primero, el 12% del valor porcentual, califican a la variable como “Muy buena”; además, el 39% lo califica como “Buena”.
- Mientras que, el 17% califican a la variable como “Regular”.

- No obstante, el 17% del valor porcentual, indican que la variable es “Mala”; y por último, el 16% indican que es “Muy mala”.

Entonces, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto a la primera dimensión de la variable independiente.

ii. Dimensión 2: Aplicación:

Tabla 53
Aplicación

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Aplicación	Muy mala	2	8%
	Mala	6	20%
	Regular	5	17%
	Buena	12	41%
	Muy buena	4	13%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la segunda dimensión: “Aplicación”, que pertenece a la variable independiente, donde los resultados son:

- En primera parte, el 13% del valor porcentual, califican a la variable como “Muy buena”; además, el 41% lo califica como “Buena”.

- Mientras que, el 17% califican a la variable como “Regular”.
- No obstante, el 20% del valor porcentual, indican que la variable es “Mala”; y por último, el 8% indican que es “Muy mala”.

Entonces, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto a la segunda dimensión.

iii. Dimensión 3: Desarrollo

Tabla 54
Desarrollo

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Desarrollo	Muy mala	1	4%
	Mala	8	27%
	Regular	4	13%
	Buena	12	40%
	Muy buena	5	15%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la tercera dimensión: “Desarrollo”, que pertenece a la variable independiente. Donde los resultados son:

- El 15% del valor porcentual, califican a la variable como “Muy buena”; además, el 40% lo califica como “Buena”.

- Mientras que, el 13% califican a la variable como “Regular”.
- Por último, el 27% del valor porcentual, indican que la variable es “Mala”; y por último, el 4% indican que es “Muy mala”.

Entonces, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto a la tercera dimensión de la variable independiente.

iv. **Dimensión 4: Mantenimiento**

Tabla 55
Mantenimiento

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Mantenimiento	Muy mala	2	8%
	Mala	7	23%
	Regular	6	19%
	Buena	12	40%
	Muy buena	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la cuarta dimensión: “Mantenimiento”, que pertenece a la variable independiente, donde los resultados son:

- En primera parte, el 10% del valor porcentual, es decir, los colaboradores, califican a la variable como “Muy buena”;

además, el 40% lo califica como “Buena”.

- Mientras que, el 19% califican a la variable como “Regular”.
- Por último, el 23% del valor porcentual, indican que la variable es “Mala”; y por último, el 8% indican que es “Muy mala”.

Entonces, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto a la cuarta dimensión de la variable independiente.

v. Dimensión 5: Control

Tabla 56
Control

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Control	Muy mala	3	10%
	Mala	9	30%
	Regular	3	8%
	Buena	13	43%
	Muy buena	3	8%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la quinta dimensión: “Control” que pertenece a la variable independiente, donde los resultados son los siguientes:

- El 8% del valor porcentual, califican a la variable como “Muy buena”; además, el 43% lo califica como “Buena”.
- Mientras que, el 8% califican a la variable como “Regular”.
- Y, el 30% del valor porcentual, indican que la variable es “Mala”; y por último, el 10% indican que es “Muy mala”.

Entonces, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto a la quinta dimensión de la variable independiente.

4.2.2.2.Variable dependiente: Compromiso organizacional

Tabla 57
Compromiso organizacional

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Compromiso organizacional	Muy mala	1	5%
	Mala	8	26%
	Regular	7	22%
	Buena	11	38%
	Muy buena	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la variable dependiente: “Compromiso organizacional”, donde los resultados se muestran a continuación:

- En primera parte, el 10% del valor porcentual, califican a la variable como “Muy buena”; además, el 38% lo califica como “Buena”.
- Mientras que, el 22% califican a la variable como “Regular”.
- No obstante, el 26% del valor porcentual, indican que la variable es “Mala”; y por último, el 5% indican que es “Muy mala”.

Mediante los resultados obtenidos, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto a la variable dependiente “Compromiso organizacional”.

i. Dimensión 1: Afectivo

Tabla 58
Afectivo

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Afectivo	Muy mala	2	6%
	Mala	8	28%
	Regular	6	19%
	Buena	11	38%
	Muy buena	3	9%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la primera dimensión: “Afectivo”, que corresponde a la variable dependiente, donde los resultados son:

- En primera parte, el 9% del valor porcentual, califican a la variable como “Muy buena”; además, el 38% lo califica como “Buena”.
- Mientras que, el 19% califican a la variable como “Regular”.
- No obstante, el 28% del valor porcentual, indican que la variable es “Mala”; y el 6% indican que es “Muy mala”.

Entonces, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto a la primera dimensión de la variable dependiente.

ii. Dimensión 2: Continuidad

Tabla 59
Continuidad

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Continuidad	Muy mala	1	5%
	Mala	7	23%
	Regular	8	27%
	Buena	11	35%
	Muy buena	3	10%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la segunda dimensión: “Continuidad”, que pertenece a la variable dependiente, donde los resultados son los siguientes:

- Que el 10% del valor porcentual, califican a la variable como “Muy buena”; además, el 35% lo califica como “Buena”.
- Mientras que, el 27% califican a la variable como “Regular”.
- No obstante, el 23% del valor porcentual, indican que la variable es “Mala”; y por último, el 5% indican que es “Muy mala”.

Entonces, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto a la segunda dimensión de la variable dependiente.

iii. Dimensión 3: Normativo

Tabla 60
Normativo

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Normativo	Muy mala	1	3%
	Mala	8	28%
	Regular	6	18%
	Buena	12	41%
	Muy buena	3	11%
	Total	30	100%

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Tacna.

Interpretación:

La Tabla permite observar los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la tercera dimensión: “Normativo”, que corresponde a la variable dependiente, donde los resultados son:

- En primera parte, el 11% del valor porcentual, califican a la variable como “Muy buena”; además, el 41% lo califica como “Buena”.
- Mientras que, el 18% califican a la variable como “Regular”.
- Y el 28% del valor porcentual, indican que la variable es “Mala”; y por último, el 3% indican que es “Muy mala”.

Entonces, se afirma que existe una tendencia positiva de los colaboradores de la entidad con respecto a la tercera dimensión de la variable dependiente.

4.3. Verificación de hipótesis**4.3.1. Verificación de hipótesis específicas****4.3.1.1. Primera hipótesis específica**

El planteamiento de la hipótesis es:

- H0: La percepción de la función de provisión de la gestión de personal no influye de forma directa en el compromiso

organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

- H1: La percepción de la función de provisión de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

La prueba estadística aplicada es la prueba del Modelo de Regresión Lineal Simple, la cual permite calcular el Valor de Significancia P-Valor, y determinar la influencia de la primera dimensión de la variable independiente en la variable dependiente. Los resultados son:

Tabla 61
Modelo de regresión lineal: primera hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,888 ^a	0.789	0.781	8.007

Nota: a. Predictores: (Constante), D1 Provisión

Tabla 62
Anova: primera hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	6692.490	1	6692.490	104.397	,000 ^b
1 Residuo	1794.977	28	64.106		
Total	8487.467	29			

Nota: a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional
b. Predictores: (Constante), D1 Provisión

Tabla 63
Coefficientes: primera hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	14.939	4.448		3.358	0.002
1					
D1 Provisión	4.535	0.444	0.888	10.217	0.000

Nota: a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional

La decisión de la hipótesis es la siguiente:

- Valor de Significancia < 0.05 : Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05 : Se aprueba la hipótesis nula.

Se observa que el valor-P es menor que 0.05, entonces se puede afirmar que existe una influencia estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. De esta manera, la hipótesis alterna que se ha formulado es aprobada.

4.3.1.2.Segunda hipótesis específica

El planteamiento de la hipótesis es:

- H0: La percepción de la función de aplicación de la gestión de personal no influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

- H1: La percepción de la función de aplicación de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

La prueba estadística aplicada es la prueba del Modelo de Regresión Lineal Simple, la cual permite calcular el Valor de Significancia P-Valor, y determinar la influencia de la segunda dimensión de la variable independiente en la variable dependiente. Los resultados son:

Tabla 64

Modelo de regresión lineal: segunda hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,927 ^a	0.859	0.854	6.540

Nota: a. Predictores: (Constante), D2 Aplicación

Tabla 65

Anova: segunda hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	7289.792	1	7289.792	170.425	,000 ^b
	Residuo	1197.675	28	42.774		
	Total	8487.467	29			

Nota: a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional

b. Predictores: (Constante), D2 Aplicación

Tabla 66
Coefficientes: segunda hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	8.726	3.949		2.210	0.035
D2 Aplicación	2.121	0.162	0.927	13.055	0.000

Nota: a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional

La decisión de la hipótesis es la siguiente:

- Valor de Significancia < 0.05: Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05: Se aprueba la hipótesis nula.

De la tabla anterior de coeficientes se observa que el valor-P es menor que 0.05, entonces se puede afirmar que existe una influencia estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. De esta manera, la hipótesis alterna que se ha formulado es aprobada.

4.3.1.3. Tercera hipótesis específica

El planteamiento de la hipótesis es:

- H0: La percepción de la función de desarrollo de la gestión de personal no influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

- H1: La percepción de la función de desarrollo de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

La prueba estadística aplicada es la prueba del Modelo de Regresión Lineal Simple, la cual permite calcular el Valor de Significancia P-Valor, y determinar la influencia de la tercera dimensión de la variable independiente en la variable dependiente.

Los resultados son:

Tabla 67

Modelo de regresión lineal: tercera hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,935 ^a	0.874	0.870	6.172

Nota: a. Predictores: (Constante), D3 Mantenimiento

Tabla 68

Anova: tercera hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	7420.866	1	7420.866	194.810	,000 ^b
	Residuo	1066.601	28	38.093		
	Total	8487.467	29			

Nota: a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional
b. Predictores: (Constante), D3 Mantenimiento

Tabla 69
Coefficientes: tercera hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	4.323	3.998		1.081	0.289
1 D3 Mantenimiento	2.285	0.164	0.935	13.957	0.000

Nota: a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional

La decisión de la hipótesis es la siguiente:

- Valor de Significancia < 0.05: Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05: Se aprueba la hipótesis nula.

Se observa que el valor-P es mayor que 0.05, entonces se puede afirmar que no existe una influencia estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. De esta manera, la hipótesis alterna que se ha formulado es negada y se aprueba la hipótesis nula.

4.3.1.4. Cuarta hipótesis específica

El planteamiento de la hipótesis es:

- H0: La percepción de la función de mantenimiento de la gestión de personal no influye de forma directa en el compromiso

organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

- H1: La percepción de la función de mantenimiento de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

La prueba estadística aplicada es la prueba del Modelo de Regresión Lineal Simple, la cual permite calcular el Valor de Significancia P-Valor, y determinar la influencia de la cuarta dimensión de la variable independiente en la variable dependiente.

Los resultados son:

Tabla 70
Modelo de regresión lineal: cuarta hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,917 ^a	0.840	0.834	6.962

Nota: a. Predictores: (Constante), D4 Desarrollo

Tabla 71
Anova: cuarta hipótesis específica

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	7130.392	1	7130.392	147.119	,000 ^b
1	Residuo	1357.074	28	48.467		
	Total	8487.467	29			

Nota: a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional
 b. Predictores: (Constante), D4 Desarrollo

Tabla 72
Coefficientes: cuarta hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	9.541	4.182		2.281	0.030
1 D4 Desarrollo	3.756	0.310	0.917	12.129	0.000

Nota: a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional

La decisión de la hipótesis es la siguiente:

- Valor de Significancia < 0.05: Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05: Se aprueba la hipótesis nula.

De la tabla anterior de coeficientes se observa que el valor-P es menor que 0.05, entonces se puede afirmar que existe una influencia estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. De esta manera, la hipótesis alterna que se ha formulado es aprobada.

4.3.1.5. Quinta hipótesis específica

El planteamiento de la hipótesis es:

- H0: La percepción de la función de control de la gestión de personal no influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.
- H1: La percepción de la función de control de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

La prueba estadística aplicada es la prueba del Modelo de Regresión Lineal Simple, la cual permite calcular el Valor de Significancia P-Valor, y determinar la influencia de la quinta dimensión de la variable independiente en la variable dependiente.

Los resultados son:

Tabla 73

Modelo de regresión lineal: quinta hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,914 ^a	0.836	0.830	7.048

Nota: a. Predictores: (Constante), D5 Control

Tabla 74
Anova: quinta hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	7096.782	1	7096.782	142.886	,000 ^b
Residuo	1390.685	28	49.667		
Total	8487.467	29			

Nota: a. Variable dependiente: Variable dependiente
 b. Predictores: (Constante), D5 Control

Tabla 75
Coefficientes: quinta hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	12.543	4.004		3.133	0.004
D5 Control	7.310	0.612	0.914	11.954	0.000

Nota: a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional

La decisión de la hipótesis es la siguiente:

- Valor de Significancia < 0.05: Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05: Se aprueba la hipótesis nula.

Se observa que el valor-P es menor que 0.05, entonces se puede afirmar que existe una influencia estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. De esta manera, la hipótesis alterna que se ha formulado es aprobada.

4.3.2. Verificación de hipótesis general

El planteamiento de la hipótesis es:

- H0: La percepción de la gestión de personal no influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.
- H1: La percepción de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.

La prueba estadística aplicada es la prueba del Modelo de Regresión Lineal Simple, la cual permite calcular el Valor de Significancia P-Valor, y determinar la influencia de la variable independiente en la variable dependiente.

Los resultados son:

Tabla 76
Modelo de regresión lineal: hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,931 ^a	0.867	0.862	6.352

Nota: a. Predictores: (Constante), Variable independiente

b. Variable dependiente: Variable dependiente

Tabla 77
Anova: hipótesis general

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	7357.840	1	7357.840	182.378	,000 ^b
1	Residuo	1129.626	28	40.344		
	Total	8487.467	29			

Nota: a. Variable dependiente: Variable dependiente
 b. Predictores: (Constante), Variable independiente

Tabla 78
Coefficientes: hipótesis general

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
	(Constante)	7.745	3.888		1.992	0.056
1	Variable independiente	0.667	0.049	0.931	13.505	0.000

Nota: a. Variable dependiente: Variable dependiente

La decisión de la hipótesis es la siguiente:

- Valor de Significancia < 0.05: Se aprueba la hipótesis alterna.
- Valor de Significancia > 0.05: Se aprueba la hipótesis nula.

De la tabla anterior de coeficientes se observa que el valor-P es menor que 0.05, entonces se puede afirmar que existe una influencia estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. De esta manera, la hipótesis alterna que se ha formulado es aprobada.

Conclusiones

1. La investigación permitió determinar la influencia entre la percepción de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, lo cual demuestra la influencia significativa entre las variables, resultado que se justifica en el cálculo del valor P de 0.000, el cual al ser menor de 0.05 demuestra dicha afirmación. Con ello se puede determinar que las funciones de personal tienden a condicionar el compromiso de los trabajadores de la entidad.
2. Se ha determinado que la percepción de la función de provisión de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, tienen una influencia significativa considerando el valor-P obtenido de 0.000, por lo cual este resultado permite precisar que la labor de investigación y reclutamiento y selección son funciones que tienen correspondencia con el nivel de compromiso de los trabajadores de la institución.
3. La prueba estadística permitió definir la influencia de la percepción de la función de aplicación de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, dado un valor de significancia de 0.00. Ello quiere decir que el compromiso de los trabajadores se ve determinado con la percepción de los trabajadores respecto de la integración de personas, el diseño de cargos, la descripción y análisis de cargos y evaluación de desempeño.

4. Se logró determinar que la percepción de la función de desarrollo de la gestión de personal tiene una influencia con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, dado un valor de significancia de 0.000, el cual es indicador que la capacitación y el desarrollo organizacional son funciones que contribuyen a que el trabajador se sienta más comprometido con la organización.
5. La función de mantenimiento tiene una influencia significativa con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, dado un valor de significancia de 0.00, con lo que se puede determinar que las remuneraciones y compensaciones, el higiene y seguridad en el trabajo y las relaciones sindicales, determinan el compromiso organizacional de los trabajadores en la entidad.
6. Con respecto a la influencia de la función de control de la gestión de personal y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, la prueba estadística dio como resultado que, el cálculo del valor-P es de 0.000, permitiendo afirmar que existe una influencia y explica que los sistemas de información son determinantes para generar mayor compromiso entre los trabajadores de la institución.

Sugerencias

1. La Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, por medio de su Gerencia, debe considerar ejecutar programas que promuevan las relaciones laborales internas a través de prácticas de motivación, y que permitan mejorar el compromiso laboral. Estas prácticas deben de incluir el fomento de desarrollo de competencias y habilidades, y promoción de compensaciones por el buen desempeño.
2. La Gerencia de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, debe de realizar una revisión de las prácticas de provisión, realizando auditorías que permitan determinar el cumplimiento de los procesos de selección de personal. Del mismo modo, debe establecer con claridad los manuales de organización y funciones en los que se delimite los requisitos de cada puesto de trabajo.
3. La Gerencia de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna debe de considerar establecer lineamientos para la evaluación del personal, y a partir de ellos proponer un programa de seguimiento y mejoramiento de dichas competencias, que permitan contribuir a la mejora de la productividad laboral y con ello lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Dicho programa debe establecer indicadores de rendimiento para cada una de las áreas y puestos de trabajo.
4. La Gerencia de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna debe proponer, conjuntamente con el Área de Personal, un programa de reconocimiento de la

labor por medio de propuestas de ascensos periódicos, y mejoras remunerativas, que permitan que los trabajadores logren mejorar sus condiciones laborales y lograr la autorrealización a partir de la labor en la entidad. Para este programa debe de considerarse los resultados de la evaluación de personal y evaluación del compromiso organizacional.

5. Es necesario que por medio de la Gerencia de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, la entidad realice una evaluación de las condiciones ergonómicas que determinen si el trabajador logra contar con un ambiente de trabajo que garantice buenas condiciones. Del mismo modo, debe evaluarse factores tales como al remuneración y la compensación, midiendo si la labor que realizan los colaboradores tiene un adecuado reconocimiento y si este logra cubrir sus necesidades.
6. Es necesario que la entidad, por medio de la Gerencia de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna, realice inversiones en la adquisición de sistemas de información que permitan realizar seguimiento de las funciones y detectar las necesidades de mejora. Del mismo modo, los sistemas permitirán agilizar los procesos internos mejorando de este modo la efectividad.

Referencias bibliográficas

- Ahmad, N., & Oranye, N. (2010). *Empoderamiento, satisfacción laboral y compromiso organizacional: Un análisis comparativo de las enfermeras que trabajan en Malasia e Inglaterra*. Revista de Gestión de Enfermería.
- Aldana, J. (2013). *b) Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*. Guatemala.
- Amaya, J. (2005). *Gerencia Planeación y Estrategia*.
- Antón, C. (2009). *"El impacto del estrés en el comportamiento de los trabajadores a través de la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizacional"*. Revista Internacional de Psicología.
- Autoridad Nacional del Servicio. (2014). Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos.
- Becker. (1962). *El Capital Humano*.
- Chaparro, F. (1998). *Conocimiento, Innovación y Construcción de Sociedad: Una Agenda para la Colombia del Siglo XXI*. Bogota: TM EDITORES.
- Chiavenato. (2001). *Administración de los Recursos Humanos*.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano, Tercera Edición*. Mexico.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos- El Capital Humano de las Organizaciones . Octava Edición*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

- Choque, C. (2013). *b) El empoderamiento y su influencia en el compromiso laboral en la Municipalidad Distrital de Ilabaya, en el año 2013*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman.
- Córdova, C. (2012). *a) Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. Venezuela.
- Cronbach, L. (1951). Coeficiente Alfa y la Estructura interna de los test .
- David, F. R. (1988). *Gerencia Estratégica*.
- De Cuyper, N., Notelaers, G., & De Witte, H. (2009). *"Inseguridad laboral y empleabilidad en contratistas de plazo fijo, trabajadores de agencias y trabajadores permanentes: asociaciones con satisfacción laboral y compromiso organizativo afectivo"*. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- Díaz de Santos, S.A. (1996). *Gestión y Motivación del Personal*. Madrid, España: MAPCAL S.A.
- El Peruano. (4 de Julio de 2013). Ley del Servicio Civil. *Diario El Peruano*, págs. 498585-498602.
- Gutiérrez Alvarado, J. J. (2011). *La gestión del talento y la generación de valor en la empresa*. Lima: UPC Escuela de Postgrado.
- Hulpia, H., Devos, G., & Rosseel, Y. (2009). *La relación entre la percepción del liderazgo distribuido en las escuelas secundarias y la satisfacción laboral y compromiso organizacional de los profesores y maestros*. *School Effectiveness and School Improvemen*.

- Kanter, R. (1968). *Compromiso y Organización Social: Estudio de los mecanismos de compromiso en las comunidades utópicas*. American Sociological Review.
- Macha, C., & Risco, M. (2012). *Determinación de la relación entre satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa industrial-Lima 2012*. Lima: Universidad Esan.
- Mercurio, Z. (2015). *El Compromiso Afectivo como Esencia Fundamental del Compromiso Organizacional Una Revisión Integrativa de la Literatura*. Revisión del desarrollo de recursos humanos.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional*. Revisión de Gestión de Recursos Humanos.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos. Un Enfoque de Estrategia*. USA: McGraw-Hill Internacional Colección 6ta Edición.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1986). *Relaciones entre empleados y organizaciones: La psicología del compromiso, el ausentismo y la rotación*. Nueva York: Academic Press.
- Noe, R., & Wayne, M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson Educación.
- Schwartz. (1992). *La Teoría de los Valores de Schwartz*.
- Schwartz. (2004). *Circumplejo de Valores de Schwartz*.

- Spreitzer, G. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *The Academy of Management Journal*, 1442-1465.
- Stuardo, M. C. (1968). *Las Relaciones Humanas y la Administracion del Personal*. Editorial , Andres Bello .
- Vargas, L. (2011). a) *Análisis de la satisfacción del cliente interno que permita mejorar el compromiso laboral del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna -2011* . Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman.
- Werther W., Davis K.,. (1991). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw -Hill.
- Wiener, Y. (1982). *El Compromiso en las Organizaciones: Una Visión Normativa*. Academia de la revisión de la gerencia.
- Zegarra, F. (2014). *“Relación entre Marketing Interno y Compromiso Organizacional en el personal de salud del Hospital de San Juan de Lurigancho*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

Apéndices

Apéndice A

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	Variable independiente: Gestión de personal	Provisión	Investigación
¿Cómo influye la percepción de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?	Determinar la influencia de la percepción de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna	La percepción de la gestión de personal influye de forma directa con el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.			Aplicación
				Integración de personas	
				Diseño de cargos	
Descripción y análisis de cargos					
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>	Evaluación de Desempeño		
¿Cómo influye la percepción de la función de provisión de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?	Determinar la influencia de la percepción de la función de provisión de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.	La percepción de la función de provisión de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.	Mantenimiento	Remuneraciones y compensaciones	
				Beneficios y servicios sociales	
				Higiene y Seguridad en el trabajo	
				Relaciones sindicales	
			Desarrollo	Capacitación	
				Desarrollo Organizacional	

<p>¿Cómo influye la percepción de la función de aplicación de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?</p>	<p>Determinar la influencia de la percepción de la función de aplicación de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.</p>	<p>La percepción de la función de aplicación de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.</p>	<p>Variable independiente: Gestión de personal</p>	<p>Control</p>	<p>Sistemas de Información</p>		
<p>¿Cómo influye la percepción de la función de desarrollo de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?</p>	<p>Determinar la influencia de la percepción de la función de desarrollo de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.</p>	<p>La percepción de la función de desarrollo de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.</p>				<p>Variable dependiente: Compromiso organizacional</p>	<p>Afectivo</p>
					<p>Felicidad de trabajo</p>		
					<p>Culpabilidad</p>		
					<p>Lealtad</p>		
					<p>Significado</p>		
					<p>Deuda</p>		
					<p>Vínculo</p>		
<p>¿Cómo influye la percepción de la función de mantenimiento de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?</p>	<p>Determinar la influencia de la percepción de la función de mantenimiento de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.</p>	<p>La percepción de la función de mantenimiento de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.</p>		<p>Continuidad</p>	<p>Renuncia</p>		
						<p>Renuncia como necesidad</p>	
						<p>Necesidad de permanencia</p>	
						<p>Opciones</p>	
						<p>Compromiso de permanencia</p>	
						<p>Escasez de Alternativas</p>	
					<p>Dificultad de dejar la empresa</p>		

¿Cómo influye la percepción de la función de control de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna?	Determinar la influencia de la percepción de la función de control de la gestión de personal en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.	La percepción de la función de control de la gestión de personal influye de forma directa en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna.		Normativo	Identificación de problemas Compromiso con la gente Familia organizacional Pertenencia
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Tipo básica	Población:	30 colaboradores	Técnica:	Encuesta
Nivel de investigación:	Explicativo causal	Muestra:	30 colaboradores	Instrumentos:	Cuestionario
Diseño de investigación:	No experimental de corte transversal.			Tratamiento estadístico:	SPSS

Apéndice B

Cuestionario para medir la Gestión de Personal

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar la gestión del personal de la institución. Marque con una “X” según su propia percepción.

Datos Generales:

Sexo: _____ Edad: _____ Años laborando: _____

N°	ITEM	1	2	3	4	5
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1.	La empresa realiza investigación de mercados para atraer nuevos talentos a la organización.					
2.	El proceso de reclutamiento de personal se realiza de forma transparente y es pública.					
3.	El proceso de reclutamiento de personal respeta los requisitos exigidos por el puesto de trabajo.					
4.	La organización promueve la cooperación y el trabajo en equipo entre sus miembros para los nuevos trabajadores.					
5.	La organización desarrolla programas de inducción que permiten que el nuevo colaborador se integre de manera eficaz a su puesto de trabajo.					
6.	La organización ha definido claramente las funciones de cada puesto de trabajo.					
7.	Las jerarquías organizacionales están claramente delimitadas.					
8.	La organización realiza una medición y actualización de los contenidos de los diseños de cargos a fin que sean acordes a las exigencias del contexto.					
9.	La organización promueve la importancia de la evaluación del desempeño como una política para mejorar el rendimiento de los trabajadores.					
10.	La evaluación del desempeño se realiza en base a las funciones de cada puesto de trabajo.					

11.	Las remuneraciones que ofrece la empresa son justas en función de la labor desarrollada					
12.	La organización cumple con el pago a tiempo de la remuneración acordada.					
13.	La organización cumple con el pago de los beneficios según ley.					
14.	El lugar de trabajo cuenta con las condiciones físicas necesarias para asegurar mi integridad.					
15.	La organización me brinda las herramientas necesarias para realizar mi trabajo.					
16.	La organización me ofrece estabilidad laboral					
17.	La organización logra una adecuada comunicación para la resolución de conflictos internos.					
18.	La organización ejecuta programas de capacitación para asegurar la mejora de las competencias del personal.					
19.	Las capacitaciones impartidas se dirigen a las funciones del puesto de trabajo.					
20.	La organización promueve políticas para que los trabajadores puedan hacer línea de carrera.					
21.	Se promueve la mejora de las capacidades del personal como medida para que la entidad pueda mejorar su rendimiento organizacional.					
22.	La organización cuenta con sistemas de información que permiten agilizar la labor de los trabajadores.					
23.	La organización cuenta con sistemas que permiten realizar un control sobre el cumplimiento de las metas organizacionales. (Productividad)					

MUCHAS GRACIAS

Apéndice C

Cuestionario para medir el Compromiso Organizacional

Meyer y Allen

INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo marcando con una “X” según su propia percepción con respecto a cada una de las siguientes afirmaciones.

N°	ITEM	1	2	3	4	5
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1.	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.					
2.	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					
3.	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
4.	Esta organización merece mi lealtad.					
5.	Esta organización significa mucho para mí.					
6.	Le debo muchísimo a mi organización.					
7.	Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.					
8.	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
9.	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
10.	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
11.	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.					
12.	Siento el compromiso de permanecer con mi empleador actual.					

13.	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					
14.	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					
15.	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
16.	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente					
17.	Me siento como “parte de la familia” en mi organización.					
18.	Me siento parte de mi organización.					

MUCHAS GRACIAS

Apéndice D

Validación de instrumentos

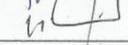
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

REGISTRO DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A PROFESIONALES DE LA GESTIÓN DEL PERSONAL CON FINES ACADÉMICOS POR PARTE DEL ESTUDIANTE DE INGENIERÍA COMERCIAL, PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

“LA PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE TACNA. PERIODO 2017.”

Número de Expertos: 3 Ámbito profesional del colectivo investigado: Dirección y Gestión de empresas.

N°	Apellido y Nombre	Cargo	Empresa/Institución	Email	Firma
	Huanacapa Ochoa Pizarro	Director Escuela	UPT	hcora.peru@gmail.com	
	Arias Huanco Juri	Docente	UPT	jey_mi@hotmail.com	
	García del A. Kilson	Docente	UPT	kilberga@hotmail.com	

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): HUANCAPAZA CORA RUBÉN
- 1.2. Grado Académico: MBA
- 1.3. Profesión: Inf. Comercial
- 1.4. Institución donde labora: UPT
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: Sarahi Stefany Muñoz Sanjinés
- 1.8. Escuela Profesional: EPICO

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL		25				

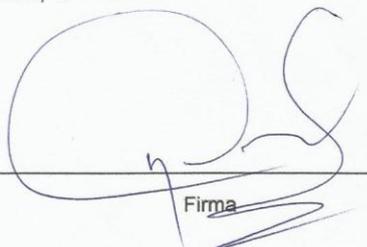
	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 25
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, Octubre, 2018


Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, RUBEN HUANCAPAZA CORA....., de
profesión Ing. Comercial....., identificado con Documento
Nacional de Identidad N° 00443454, hago constar que evalué mediante
Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines
académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos
planteados en la investigación denominada: "La Percepción de la Gestión de
Personal y el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Sociedad de
Beneficencia Pública de Tacna. Periodo 2017."

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2018.

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

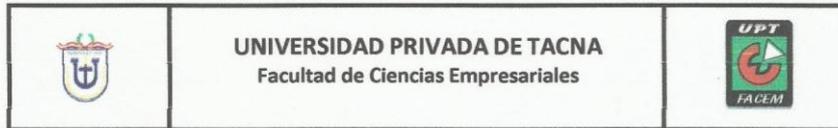
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Arias Haucos, Seyni Fabiola.
 1.2. Grado Académico: Magister.
 1.3. Profesión: Ing. Comercial
 1.4. Institución donde labora: UPT
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento:
 ... Cuestionario ...
 1.7. Autor del instrumento:
 1.8. Escuela Profesional: EPICO

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles			X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento			X		
SUMATORIA PARCIAL				9	12	
SUMATORIA TOTAL				21		

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 213.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Mejorar la redacción de los enunciados.

2

Tacna, Octubre . 2018



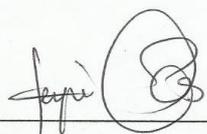
Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe,.....*Jeymi Arias Haucso*....., de
profesión.....*Ing. Comercial*....., identificado con Documento
Nacional de Identidad N°.....*46107854*....., hago constar que evalué mediante
Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines
académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos
planteados en la investigación denominada: “La Percepción de la Gestión de
Personal y el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Sociedad de
Beneficencia Pública de Tacna. Periodo 2017”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2018.



Jeymi Arias Haucso
46107854

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): GARCIA DEL AGUILA, KILBER
 1.2. Grado Académico:
 1.3. Profesión:
 1.4. Institución donde labora: UPT
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento:
Questionario
 1.7. Autor del instrumento: Sarahi Stefany Muñoz Sorjinez
 1.8. Escuela Profesional: EPICO

II. VALIDACIÓN

1

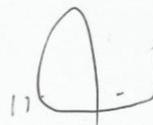
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles			X		
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL				3	20	
SUMATORIA TOTAL		23				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN3.1. Valoración total cuantitativa: 233.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, Octubre, 2018

_____
Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, KILBER GARCÍA DEL AGUILA, de profesión....., identificado con Documento Nacional de Identidad N° 04633126, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “La Percepción de la Gestión de Personal y el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna. Periodo 2017.”

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2018.

17. 
KILBER García del Aguila
DNI 04633126