

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPROMISO INSTITUCIONAL
EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO TACNA S.A., AÑO 2015”**

TESIS

Presentada por:

Bach. Katherine Pascuala Begazo Cancino

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA - PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

TESIS

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL COMPROMISO INSTITUCIONAL
EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO TACNA S.A., AÑO 2015”**

TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 20 DE ABRIL DEL 2015,
SIENDO EL JURADO CALIFICADOR:

PRESIDENTE:




Mgr. GERÓNIMO VÍCTOR DAMIÁN LÓPEZ

SECRETARIO:



Dr. MANUEL SEGUNDO CAIPA RAMOS

VOCAL:



Dr. JESÚS AMADEO OLIVERA CÁCERES

DEDICATORIA:

A mis padres, por su apoyo moral y espiritual;

A mis hermanas, por estar conmigo durante mi formación profesional;

A mi familia y amigas, quienes compartieron sus conocimientos y alegrías

en el transcurso de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por guiarme a lo largo de mi carrera y darme la fortaleza necesaria en los momentos difíciles.

A mis padres quienes con todo su esfuerzo permiten que este culminando esta etapa de mi vida.

A mis docentes y a mi Asesor de Tesis por su apoyo y dedicación y haber compartido sus conocimientos y amistad.

Y finalmente, gracias a mi familia por haberme brindado apoyo invaluable que servirán para toda mi vida.

CONTENIDO

DEDICATORIA:	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1 Determinación del problema	3
1.2 Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4 Justificación de la investigación	8
1.5 Limitaciones de la investigación	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes del estudio	12
2.1.1 Antecedentes internacionales	12
2.1.2 Antecedentes nacionales	15
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1 La administración pública	17
2.2.2 La administración pública y la satisfacción del ciudadano	19
2.2.3 Definición y componentes de la gestión administrativa	25
2.2.4 Modelo de gestión administrativa pública	33
2.2.5 Definición de compromiso institucional	35
2.2.6 Antecedentes relacionales del compromiso institucional	37
2.2.7 Antecedentes económicos del compromiso institucional	40
2.2.8 Componentes del compromiso institucional	41
2.2.9 Importancia del compromiso institucional	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1 Hipótesis de investigación	47
3.1.1 Hipótesis general	47

3.1.2	Hipótesis específicas	47
3.2	Variables e indicadores	49
3.3	Tipo y diseño de investigación	49
3.3.1	Tipo de investigación	49
3.3.2	Diseño de la investigación	50
3.4	Población y muestra.....	50
3.4.1	Población.....	50
3.4.2	Muestra	51
3.5	Fuentes e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.6	Procesamiento y técnicas de análisis de datos	54
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		55
4.1	Resultados: Gestión administrativa	55
4.1.1	Análisis por dimensión	55
4.1.2	Análisis resumen	61
4.2	Resultados: compromiso institucional	62
4.2.1	Análisis por dimensión	62
4.2.2	Análisis resumen	67
4.3	Contraste de hipótesis.....	68
4.3.1	Contraste de las hipótesis específicas	68
4.3.2	Contraste de la hipótesis general.....	77

CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.....	89
ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	49
Tabla 2. Ítem – dimensión: Gestión administrativa.....	53
Tabla 3. Ítem – dimensión: Compromiso institucional	53
Tabla 4. Escala de valoración - “Gestión administrativa”	54
Tabla 5. Escala de valoración - “Compromiso institucional”	54
Tabla 6. Dimensión 1 - Planeación	55
Tabla 7. Dimensión 2 - Organización.....	56
Tabla 8. Dimensión 3 - Dirección	58
Tabla 9. Dimensión 4 - Control	59
Tabla 10. Variable 1 - Gestión administrativa.....	61
Tabla 11. Dimensión 1 - Compromiso afectivo.....	62
Tabla 12. Dimensión 2 - Compromiso de continuidad.....	64
Tabla 13. Dimensión 3 - Compromiso normativo	65
Tabla 14. Variable 2 - Compromiso institucional	67
Tabla 15. Tabulación cruzada de la hipótesis específica 1	69
Tabla 16. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis específica 1	69
Tabla 17. Prueba Rho de Spearman de la hipótesis específica 1	70
Tabla 18. Tabulación cruzada de la hipótesis específica 2	71

Tabla 19. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis específica 2	72
Tabla 20. Prueba Rho de Spearman de la hipótesis específica 2	72
Tabla 21. Tabulación cruzada de la hipótesis específica 3	73
Tabla 22. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis específica 3	74
Tabla 23. Prueba Rho de Spearman de la hipótesis específica 3	74
Tabla 24. Tabulación cruzada de la hipótesis específica 4	75
Tabla 25. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis específica 4	76
Tabla 26. Prueba Rho de Spearman de la hipótesis específica 4	76
Tabla 27. Tabulación cruzada de la hipótesis general	77
Tabla 28. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis general	78
Tabla 29. Prueba Rho de Spearman de la hipótesis general	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El enfoque tradicional y el enfoque de gestión pública moderno.....	35
Figura 2. Componentes del compromiso institucional.....	43
Figura 3. Dimensión - Planeación.....	56
Figura 4. Dimensión - Organización.....	57
Figura 5. Dirección.....	59
Figura 6. Dimensión 4 - Control.....	60
Figura 7. Variable 1 - Gestión administrativa.....	62
Figura 8. Dimensión 1 - Compromiso afectivo.....	63
Figura 9. Dimensión 2 - Compromiso de continuidad.....	65
Figura 10. Dimensión 3 - Compromiso normativo.....	66
Figura 11. Variable 2 - Compromiso institucional.....	68

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de gestión administrativa	92
Anexo 2. Cuestionario de compromiso institucional	93
Anexo 3. Informe de expertos del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa	94
Anexo 4. Informe de expertos del instrumento: Cuestionario de compromiso institucional	98
Anexo 5. Alpha de Cronbach	102
Anexo 6. Matriz de consistencia	103

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., en el año 2015. El tipo de investigación fue básico de nivel correlacional, el diseño fue no experimental, de enfoque cuantitativo. La muestra fue de 92 trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. Se aplicó 2 cuestionarios, uno para determinar la percepción del personal sobre la gestión administrativa que caracteriza a la entidad y otro, para determinar el nivel de compromiso institucional que caracteriza a la entidad. Se encontró que existe relación directa, moderada a baja entre la gestión administrativa y el compromiso institucional (valor de rho = 0,485 y p = 0,000); de forma similar, existe relación directa entre cada una de las dimensiones de la variable 1 (planeación, organización, dirección y control) con respecto a la variable 2. Siendo los aspectos más destacados por el personal: El tener conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad; el conocer la estructura orgánica de la entidad; el percibir que las opiniones son considerados por los superiores.

Palabras clave: *Gestión, administración, compromiso.*

ABSTRACT

The present investigation has as aim determine the relation between the administrative management and the institutional commitment in the Entity Prestadora of Services of Reparation Tacna S.A., in the year 2015. The type of investigation was basic of level correlacional, the design was not experimental, of quantitative approach, and the sample belonged 92 workers in the Entity Prestadora of Services of Reparation Tacna S.A. Two questionnaires were applied, one to determine the perception of the personnel on the administrative management that characterizes the entity and another, to determine the level of institutional commitment that characterizes the entity. One thought that direct relation exists, moderate to low between the administrative management and the institutional commitment (value of rho = 0,485 and p = 0,000); of similar form, direct relation exists between each of the dimensions of the variable 1 (planning, organization, direction and control) with regard to the variable 2. Being the aspects most emphasized by the personnel: to have knowledge of the strategic alignment of the entity; to know the organic structure of the entity; to perceive that the opinions are considered by the Superiors.

Keywords: *Management, administration, commitment.*

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., en el año 2015; dicha temática se planteó porque existen algunas debilidades en el servicio proporcionado por dicha entidad a la ciudadanía, relacionados con los siguientes aspectos: Existe una elevada tasa de rotación de profesionales contratados, lo cual afecta pues se van con el conocimiento avanzado; un bajo nivel de coordinación entre las gerencias y áreas; una falta de evaluación y seguimiento al cumplimiento de los procesos; frecuente intervención política de la Municipalidad Provincial de Tacna sobre la toma de decisiones de orden técnico en la entidad y bajo nivel de capacitación al personal como política de trabajo.

Respecto al desarrollo de los capítulos, se han considerado los siguientes contenidos:

En el capítulo I se desarrolla el análisis de la situación problemática, la identificación de los objetivos a lograr, la justificación de la investigación, y las limitaciones encontradas.

En el capítulo II se desarrollan los antecedentes internacionales y nacionales de la investigación, las bases teóricas para ambas variables de estudio, que consideró las definiciones, teorías, dimensiones, características, otros.

En el capítulo III se desarrolla la metodología de la investigación, que abarcó el tipo y diseño, las hipótesis a contrastar, la población y muestra, la validación y confiabilidad de los instrumentos, y los estadísticos usados para analizar los resultados.

En el capítulo IV se desarrolla el análisis de los resultados, el cual se hizo en base a cada una de las dimensiones de las variables, se hizo el contraste de las hipótesis de investigación. Finalmente, se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones a las que se arribó en el presente estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Determinación del problema

Las organizaciones que se dedican a brindar servicios ocupan un lugar fundamental de la economía de nuestro país; y un aspecto relevante es priorizar un mayor control de costos, por tanto para no disminuir sus beneficios buscan apoyarse en técnicas para identificar el posible despilfarro en su proceso, y el desarrollo e implantación de acciones dirigidas a reducir sus costos, aprovechar mejor sus recursos económicos y mejorar la calidad de sus servicios. Por tanto, las organizaciones buscan optimizar su nivel de gestión administrativa que les ayude a conseguir esos objetivos, con una información sobre la planificación, organización, dirección y control, que permita un mejor proceso de toma de decisiones.

Las empresas de servicios se caracterizan por su "Producto", que es la prestación de un servicio por unidad de tiempo, ello significa con un sentido económico que la empresa no puede esperar que esos costos actúen de generadores de ingresos en periodos posteriores; y el campo de actuación está limitado, siendo estas limitaciones de muy diversas

características; entre ellas geográficas, culturales y otros. (No se puede trasladar para su venta a cualquier otra parte, solo se puede vender donde están ubicadas sus instalaciones y por tanto es el cliente el que se desplaza y no el producto) ello requiere la atención al cliente como parte básica del proceso productivo y la adaptación del servicio que se está prestando a las circunstancias que rodean el entorno.

Las políticas y estrategias para promover el desarrollo de los servicios de saneamiento han tenido vacíos legales, políticas centralistas, elevada dependencia de fondos externos, ya sea como préstamos o donaciones para financiar el desarrollo del sector. El enfoque empresarial para el logro de metas es débil en calidad, continuidad, cantidad, solidez institucional; lo que obliga a buscar una incidencia de una efectiva dirección estratégica en el personal de la empresa para buscar competitividad, eficiencia, rentabilidad financiera y responsabilidad en la consecución de objetivos y metas. No se tiene en cuenta una adecuada promoción a la eficiencia y eficacia en la gestión.

En ese contexto en nuestra región Tacna, existe una empresa emblemática que es la encargada de suministrar el servicio de agua potable a la ciudad, denominada “Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento - EPS Tacna S.A.”, que se rige por Ley General de Servicios

de Saneamiento, Ley N° 26338 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES. Su Base Legal está en el marco del Decreto Supremo N ° 132-90-PCM, que transfiere las acciones de Empresas de Saneamiento a las Municipalidades siendo la actividad principal de la EPS Tacna S.A. la prestación de los servicios de saneamiento, los cuales están comprendidos por los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, actualmente tenemos registrados a más de 61 mil usuarios con conexiones de agua y alcantarillado.

En base a la revisión de sus documentos de gestión y a la experiencia laboral en dicha entidad, se han logrado identificar las siguientes debilidades institucionales:

- Cambio frecuente del profesional contratado.
- Falta de una reingeniería de procesos.
- Falta de mejoramiento del sistema integrado de gestión.
- Falta de coordinación entre las gerencias y áreas.
- Falta de mayor evaluación y control de los procesos frente a los resultados.
- Inadecuada gestión administrativa.

- Intervención política sobre la toma de decisiones de orden técnico.
- Insuficiente capacitación.

Por tanto, como se denota existe una problemática relacionada con la existencia de una inadecuada gestión administrativa, lo cual está incidiendo en el nivel de compromiso institucional del personal para con su organización.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Existe relación entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015?
- b) ¿Existe relación entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015?

c) ¿Existe relación entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015?

d) ¿Existe relación entre el nivel de control y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

1.3.2 Objetivos específicos

a) Determinar si existe relación entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

b) Determinar si existe relación entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

- c) Determinar si existe relación entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.
- d) Determinar si existe relación entre el nivel de control y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

1.4 Justificación de la investigación

La gestión administrativa dentro de la organización es un factor prioritario cuya finalidad principal es lograr conseguir los objetivos institucionales de corto, mediano y largo plazo; la cual se compone en términos de cuatro funciones: el planeamiento, la organización, la dirección y el control; que son la base para lograr optimizar el uso de los recursos financieros, económicos, humanos y otros. Allí, se detallan los siguientes aspectos: (Chiavenato, 2000)

- a) Planeación:** Implica que los directivos piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos.

b) Organización: Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

c) Dirección: Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

d) Control: Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

En lo que respecta a la EPS S.A. Tacna, se precisa que sus principales objetivos se rigen en garantizar el recurso hídrico y brindar un producto de calidad, de ahí la importancia y justificación del presente trabajo de investigación, puesto que los resultados encontrados permiten identificar algunas alternativas de mejora, en cada uno de sus componentes: planeación, organización, dirección y control; que permita que el personal de la entidad mejore sus niveles de compromiso e identificación institucional.

De forma específica se pretende abarcar los siguientes aspectos, que se resumen en:

- **Relevancia científico - social**, porque se analizaron las características de los indicadores de la gestión administrativa y su relación con el compromiso del personal para con su institución.
- **Relevancia académica**, porque los resultados de la investigación servirán para otros investigadores que estén interesados en profundizar y/o complementar la temática abordada.
- **Relevancia práctico - institucional**, porque el trabajo de investigación permitió valorar en los funcionarios y en el personal administrativo, la importancia de fortalecer la gestión administrativa conducente a la consecución de los objetivos organizacionales.
- **Relevancia económica**, puesto que si los directivos de la entidad, llegan a implementar las recomendaciones efectuadas, existirá una mejora en la gestión de los recursos económicos que permitirá proporcionar un mejor servicio a la comunidad.

1.5 Limitaciones de la investigación

La principal limitación del presente trabajo de investigación es que solamente se ha considerado una entidad para el análisis, ello implica que las recomendaciones efectuadas se ajustan principalmente a dicha

entidad; y que se abarcó un mayor tiempo del programado para el desarrollo del trabajo de campo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

En base a la revisión bibliográfica, se detallan los siguientes trabajos de investigación afines que sirven de pauta para esta tesis:

2.1.1 Antecedentes internacionales

- a) Campos y Loza (2011) desarrollaron una investigación titulada *“Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa”*; se utilizaron técnicas como la encuesta a través de cuestionarios de tipo cerrado; es una investigación de campo bibliográfico porque se utilizó la recolección de información en la biblioteca, web, libros, revistas y otras fuentes de información, es propositiva toda vez que existe una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado, y es descriptiva porque se analiza y describe la realidad del problema a través de la

observación y la encuesta para la obtención de la información.

Siendo las principales conclusiones:

- Se encontró que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta.
- La Biblioteca no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales.
- No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento.
- Se presenta la necesidad de realizar un Manual de Gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.
- Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real.
- Los servicios que presta la Biblioteca no son de calidad.

b) Frías (2014) desarrolló una investigación denominada "*Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*"; tesis de la Universidad de Chile, cuyo objetivo fue identificar y describir los principales componentes que llevan a los

jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones; se tienen las siguientes conclusiones:

- La generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes, donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta, ello no asegura la permanencia de dicha generación en la organización; de donde la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida.
- En base a los resultados encontrados, permitieron proponer el diseño de futuros planes de acción orientados al desarrollo de las personas, acorde a las necesidades de estas y alineado a la estrategia organizacional, fomentando así la satisfacción y compromiso de las personas.
- La gestión y desarrollo de jóvenes profesionales (generación Y) es un tema relativamente reciente y que en Chile ha venido gestándose sólo desde comienzos de este siglo, razón por la cual no cuenta con muchas investigaciones al respecto.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- a) García (2015) desarrolló una investigación titulada “*Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores - Región Norte 2012*”, donde el objetivo principal fue determinar si existe relación entre el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional en los trabajadores de un grupo importador de vehículos menores en la región norte del país, el diseño utilizado fue descriptivo correlacional de tipo no experimental. La población estuvo conformada por 84 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Dentro de los hallazgos más relevantes encontramos que existe relación entre las dimensiones agotamiento emocional y realización personal en el trabajo del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional. Se encontró que el nivel predominante, en la dimensión de agotamiento emocional es bajo con un 68.7%; en la dimensión despersonalización predomina el nivel bajo con un 48.2%, sin embargo existe un porcentaje menor pero significativo del 41.0% en el nivel alto; en la dimensión realización personal el nivel predominante es alto con un 45.8%.

Se obtuvo que el 50.6% de los trabajadores presentan un nivel promedio de compromiso organizacional.

- b) Tisnado (2013) desarrolló una investigación titulada *“Mejoramiento de los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013”*; tesis para optar al título de Licenciado en Administración de Empresa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo; cuyo objetivo principal fue el determinar la relación existente entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 01 El Porvenir. El diseño fue de tipo descriptivo y correlacional, para la variable el mejoramiento en los procesos admirativos de la UGEL N° 01 El Porvenir se realizó un modelado de gestión de calidad de procesos para el desarrollo de una práctica organizativa, democrática y eficiente que promueva una participación responsable de todos los actores, y para medir el mejoramiento del grado de satisfacción del docente; se utilizó la tasa o razón de quejas recibidas en el periodo por los docentes y administrativos de la jurisdicción, así como, el número de casos resueltos por la UGEL. Se tomó como muestra a los especialistas de la sede en las áreas de Personal,

Tesorería, Escalafón, Asesoría Jurídica, Trámite Documentario y la oficina de Secretaría de Dirección, y a los usuarios-docentes. Los resultados encontrados permiten concluir que existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de gestión, para así generar una satisfacción total hacia el docente, mientras que por el lado del enfoque de gestión de calidad permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del docente, que contribuye directamente al desarrollo educativo; existe relación directa entre el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir y el desarrollo educativo a través del grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el presente año.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La administración pública

En base a la revisión bibliográfica efectuada, se destacan las siguientes definiciones:

- Mularz (2009) define la administración pública como “Aquella organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente

demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones”.

- Bonnin (2005) señala que la administración pública es “La que tiene la gestión de los asuntos comunes respecto de la persona, de los bienes y de las acciones del ciudadano como miembro del Estado, y de su persona, sus bienes y sus acciones como incumbiendo al orden público”
- Muñoz (2003) la administración pública es “Un conjunto de ideas, actitudes, normas, procesos, instituciones y otras formas de conducta humana que determinan cómo se distribuye y ejerce la autoridad política y cómo se atiende los intereses públicos”.

Al revisar la legislación peruana, se destaca la siguiente normatividad que define la administración pública:

- La Ley N° 25035 - Ley de Simplificación Administrativa, define la amplitud de la administración pública como que:

Comprende a los Poderes Legislativo, Judicial y Ejecutivo, las reparticiones de éste último, las entidades, instituciones u órganos a los que la Constitución les confiere autonomía, las instituciones

públicas descentralizadas, las empresas de Derecho Público, los Gobiernos Regionales, los Gobiernos Locales, los Organismos Descentralizados Autónomos y, en general , las entidades de Derecho Público del Estado en cuanto ejerzan funciones administrativas.

- El Decreto Ley N° 26211 elevó a la categoría de Ley al Reglamento de Normas Generales de Procedimientos Administrativos; en donde se plasma el concepto de Administración Pública mucho más amplio, puesto que comprende aquí además de las entidades del sector estatal a otras instituciones públicas o privadas que presten servicios públicos, incluidas las universidades.
- La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, regula los procedimientos administrativos en el país, y mantiene la tendencia de considerar dentro del concepto de Administración Pública no solo a las entidades estatales, sino también en el caso de los particulares, sobre todo en el caso que se presten servicios públicos o se ejerce una función administrativa.

2.2.2 La administración pública y la satisfacción del ciudadano

El Banco Interamericano de Desarrollo - BID ha abordado la reforma del Estado contemplando tres ámbitos de acción básicos:

- La creación de mecanismos de contrapeso y salvaguarda que garantice que la acción de las instituciones ocurra dentro del marco y los objetivos que la sociedad les ha fijado.
- El mejoramiento de la capacidad interna de las organizaciones e instituciones públicas para cumplir sus fines y alcanzar sus metas.
- La modificación de los incentivos sociales y organizativos que permiten y provocan el cambio que representa toda reforma del Estado y que contribuyen a su consolidación, lo que en muchas ocasiones requiere que se modifique la distribución social del poder existente.

Actualmente existe un consenso creciente en torno a la urgencia de que la administración pública cambie, si se espera que el proceso de reforma económica y social en América Latina y el Caribe sea exitoso. Para una administración pública efectiva, ¿Cómo pueden proveerse servicios más eficientemente? ¿Cómo pueden los gobiernos ejercer un papel regulador? ¿Cómo pueden ayudar a los pobres? ¿Y cómo pueden funcionar de una manera que no amenace la disciplina fiscal?

Diez & Redondo (1996) plantean que “El éxito de una cultura de gestión pública se está convirtiendo en el problema central del desarrollo

de los países avanzados”. Señala la existencia de dos razones básicas tras este nuevo planteamiento:

- El crecimiento de todas las actividades administrativas - públicas, semipúblicas y aún las privadas - está sobrecargando de manera extraordinaria los recursos asignables, financieros y humanos, y ya no pueden ser administrados con las herramientas tradicionales de la jerarquía administrativa.
- Se está viviendo una verdadera revolución, no solamente en las actividades humanas, sino también en el funcionamiento de los sistemas de relaciones de poder. El sistema burocrático que originó la estructura de nuestro aparato colectivo de toma de decisiones ha tenido un gran impacto sobre nuestro sistema industrial, pero no logra ajustarse a las exigencias de la presente era totalmente nueva y diferente. Puesto que ahora se tiene un nuevo paradigma denominado la *cultura de gestión pública*; dado que razonamiento tradicional, con la figura central del servidor público obediente, que ejecutaba las decisiones adoptadas mediante el debido proceso democrático, no se ajusta a la nueva realidad.

El interés por el *management* refleja las dificultades que encuentra la administración pública para adaptarse a la escala y complejidad de los

problemas que le plantea la sociedad actual. Las nuevas circunstancias económicas, políticas y sociales ponen de manifiesto las limitaciones de las perspectivas tradicionales que han proporcionado a la administración sus modelos de conducta durante las últimas décadas. Al mismo tiempo, el *management* público promete aliviar la presión económica sobre recursos escasos y atender las demandas insatisfechas de los usuarios de los servicios públicos, al tiempo que sirve de pretexto para adoptar decisiones políticas duras e impopulares de cualquier signo ideológico.

Ingraham (2005) sostiene que en las dos últimas décadas se introdujeron dos conjuntos de reformas en los organismos públicos y privados que han luchado por hacerse más pequeños, flexibles e innovadores:

- El primer grupo de reformas, conocido como “gerencialista”, se caracteriza por su énfasis en una mayor eficiencia, una mejor respuesta por parte de los funcionarios elegidos, y por la adopción de varias formas de descentralización y/o privatización. Entre sus componentes figuran el pago por desempeño, una mejor gestión financiera, la subcontratación de tareas y servicios por fuera de la organización, y el traslado de corporaciones y actividades públicas al sector privado.

- Un segundo tipo de reformas orientadas hacia la Administración de Calidad Total (ACT), cuyos esfuerzos se concentran en mejorar la calidad y prestación del servicio, y en la mayor satisfacción del cliente. Asimismo hacen hincapié en la participación amplia de los empleados en la toma de decisiones y en la comunicación dentro de la organización. El *desempeño superior* depende de un mejor uso de los recursos existentes y de los conocimientos y destrezas del personal; todos los empleados de la organización participan en el logro de la calidad; el papel de la dirección externa disminuye significativamente, excepto en lo que tiene que ver con el cliente y su satisfacción. Este énfasis necesariamente cuestiona y atenúa la atención prestada a la dirección y a la autoridad jerárquica, la cual es fundamental para mejorar la respuesta política que le es común a muchos esfuerzos gerenciales.

En las organizaciones públicas, las reformas y actividades de calidad total (ACT) han recibido poca atención en comparación con las de carácter gerencialista. Siendo sus principios más importantes los siguientes:

- *Trasladar la atención del procedimiento al producto*: La obsesión con el procedimiento es una de las quejas más citadas en relación

con las grandes organizaciones burocráticas. La ACT presta atención al producto, y significa no solamente rechazar y eliminar muchas reglas y reglamentos existentes, sino que implica asimismo un acuerdo entre los directivos externos de que no se van a crear otros nuevos.

- *Atención al cliente, a la calidad y a la satisfacción del cliente:* La calidad tiene que crearse en cada proceso de la organización. Asimismo, los procesos tienen que apoyarse y reforzarse mutuamente; la permanente satisfacción del cliente, y no el cumplimiento de las reglas, debe ser la medida de un desempeño eficaz. La mejora y el esfuerzo continuo por perfeccionar la calidad y la manera de medirla se convierten en componentes integrales de las actividades organizacionales; lo cual implica necesariamente una definición cuidadosa de quién es el cliente o los clientes, asimismo, la destrucción de los procesos existentes para sustituirlos por otros nuevos orientados al cliente.

- *Derribar la pirámide: Dar poder a los empleados:* La ACT aboga por poder y autoridad. A los empleados de primera línea se les da poder; la resolución de problemas se realiza en todos los niveles organizativos, pero el encuentro entre cliente y organización se

vuelve particularmente importante a la hora de prestar el servicio. La resolución de problemas en grupo y los esfuerzos de equipo son decisivos en los nuevos patrones de toma de decisiones. El consenso, más que las órdenes, es lo que constituye la base de las decisiones claves. La función de la “alta” dirección se redefine, pareciéndose más a la de la facilitación.

- *Dar seguimiento constante al éxito y al progreso:* Se requiere niveles más altos de discrecionalidad y flexibilidad para todos los empleados; el reconocer los errores a tiempo y corregirlos rápidamente es crucial; los errores son experiencias para aprender y pueden servir para mejorar el desempeño en el largo plazo. La evaluación debe ser una función organizacional crítica, y se debe centrar no solo en las medidas externas de eficacia sino también en su relación con los procesos internos. La retroalimentación, el análisis crítico y la necesidad de evaluar por resultados y la habilidad para definir cuáles deben ser esos resultados son preponderantes en la agenda de calidad de la organización.

2.2.3 Definición y componentes de la gestión administrativa

Un aspecto importante para mejorar las gestiones de las organizaciones es medir la percepción de los usuarios sobre el servicio

que están recibiendo, con la finalidad de mejorar la calidad organizacional. Se consideran a continuación algunos de los aspectos teóricos a considerar:

La gestión, entendida en términos contemporáneos, es el procedimiento de adecuación de recursos de cualquier índole a aquellos fines para los cuales han sido recabados los recursos. Una gestión, entonces, podrá estar orientada a resolver un problema específico, a concretar un proyecto, un deseo, pero también puede referir a la dirección y administración que se realiza en una empresa, una organización, un negocio, e incluso a nivel gobierno, es común que la tarea que lleva a cabo el gobierno de un determinado país sea también denominada como gestión.

Robbins (2007) define la gestión administrativa como “Un proceso porque todos los encargados de ella, prescindiendo de sus habilidades y actitudes, realizaron ciertas actividades interrelacionadas con el fin de lograr los fines y objetivos organizacionales deseados para estas organizaciones”. Esto se hizo bien sea en función de los objetivos estratégicos (visión) y/o de los objetivos tácticos (misión), o buscando cumplir los propósitos organizacionales.

En la técnica existe una relación con la coordinación del trabajo y la ejecución de las tareas, eso se ayuda con la tecnología disponible. Hay un sistema técnico dependiente: depende de los requerimientos típicos de las tareas que la organización ejecuta esto cambia de acuerdo a la empresa; está determinada por la especialización del conocimiento (habilidades para operar determinadas máquinas, equipos, materias primas), en las empresas.

La tecnología determina las características de las personas que la empresa necesita (ingenieros, mano de obra). El sistema técnico tiene que responder con la información técnica que se necesita para conseguir los objetivos organizacionales; el sistema técnico limita y se adapta al sistema social o a la necesidad de negociar con los trabajadores el desempeño de tareas y a su vez determina la capacidad que tienen los trabajadores para negociar tanto las tareas como la relación que se establecen durante la realización del trabajo en la organización.

Siendo los principales componentes de la gestión administrativa (Chiavenato, 2000):

a) Planificación: Implica las tareas de definir los objetivos o metas de la organización, establecer estrategias general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía de planes para integrar y coordinar

las actividades, su propósito radica en que ofrece una dirección, reduce el impacto al cambio, minimiza el desperdicio y la redundancia y establece los estándares que se usarán para el control, como tal la misma muestra una dirección tanto a los gerentes como a los no gerentes, cuando los empleados saben hacia donde se dirige la organización pueden coordinar sus actividades, colaborar unos con otros y trabajar en equipo.

De este modo, en las organizaciones públicas del Estado, la planificación es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Sin planes, los gerentes no pueden saber cómo organizar a su personal ni sus recursos debidamente. Quizás incluso ni siquiera tengan idea clara de qué deben organizar. Sin un plan no pueden dirigir con confianza ni esperar que los demás les sigan, el control se convierte en un ejercicio insignificante. Con mucha frecuencia, los planes deficientes afectan el futuro de la organización, por lo que la planificación es fundamental. (Stoner y otros, 1996). Siendo las principales actividades:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.

- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

b) Organización: Las estrategias se pueden modificar, el entorno organizacional puede cambiar y la eficacia y eficiencia de las actividades de la organización no están siempre al nivel que los gerentes querrían. Sea que constituyen una organización nueva, que juegan con una organización existente o que cambian radicalmente el patrón de las relaciones de una organización, los gerentes dan cuatro pasos básicos cuando empiezan a tomar decisiones para organizar. Los elementos de la organización lo constituye la división del trabajo, el cual se establece para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas: la primera;

jerarquización que dispone de las funciones del grupo social por orden de rango, grado o importancia. La segunda; departamentalización que divide y agrupa todas las funciones y actividades, en unidades específicas, con base en su similitud. Siendo las principales actividades:

- Subdividir el trabajo en unidades operativas.
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Aclarar los requisitos del puesto.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos para alcanzar los objetivos.

c) Dirección: Comprende la influencia del administrador en la realización de los planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. Para poder encaminar el esfuerzo humano hacia los objetivos de la empresa, el administrador se da cuenta pronto que debe pensar en

términos de los resultados relacionados con la orientación, la comunicación, la motivación y la dirección. La definición más amplia concibe la dirección como un proceso de integración por medio del cual personas autorizadas crean, mantienen y gestionan una organización en lo que respecta a la selección y cumplimiento de objetivos. (Bittel, 2009). Siendo las principales actividades:

- Poner en práctica la filosofía de participación por todos miembros del grupo.
- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- Motivar a los miembros.
- Comunicar con efectividad.
- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.

d) Control: Es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. De hecho, el control

está mucho más generalizado que la planificación, por cuanto sirve al gerente para monitorear la eficacia de sus actividades de planificación, organización y dirección. Una parte esencial del proceso de control lo constituye la toma de medidas correctivas que se requieran. Esto se advierte claramente al observar el proceso de retroalimentación. Los administradores miden el desempeño real, lo comparan con las normas e identifican y analizan desviaciones. Pero para poder hacer las correcciones necesarias deben desarrollar entonces un programa de acción correctiva e instrumentarlo a fin de alcanzar el desempeño deseado. Siendo las principales actividades:

- Comparar los resultados con los planes generales.
- Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- Comunicar cuales son los medios de medición.
- Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.

- Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

2.2.4 Modelo de gestión administrativa pública

La gestión administrativa pública busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión eficiente y eficaz; para lo cual es prioritario el desarrollo de servicios de mayor calidad, en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana. (González – Páramo, 2006)

Por tanto, la propuesta de un modelo de gestión administrativa pública tiene como objetivo principal, buscar lograr una mayor productividad en eficiencia colectiva, porque no solo se espera el cumplimiento de metas por parte de la responsabilidad de liderazgo de quienes la dirigen sino, y fundamentalmente es cuánto se ha logrado comprometer al ciudadano en los procesos que impulsan el desarrollo local. Dicho modelo se sustenta en:

- La formulación estratégica de políticas de desarrollo y gestión.
- El impulsar un modelo administrativo público basado en una gestión hacia resultados.
- La creación del valor público.

- El desarrollo de las instituciones y dimensionamiento adecuado del Estado.
- La disminución de las brechas y la equidad social.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha opinado al respecto, y precisa que esta forma de gestión de la administración pública se caracteriza por las líneas maestras que se exponen a continuación:

- a) Desregulación: Implica la disminución de reglas y normas en el sector público, intentando a la vez que las que existan permitan un planteamiento estratégico de la gestión a través de la flexibilidad en su aplicación.
- b) Descentralización de los poderes de la gestión: Implica la creación de unidades reducidas, con flexibilidad en las normas a aplicar.
- c) Énfasis en las responsabilidades de los gestores y motivación para la mejora.
- d) Gestión más orientada hacia en la ciudadanía.
- e) Utilización de métodos de evaluación y técnicas de gestión aplicadas en el ámbito empresarial.

Lo anterior coincide con Montesinos (1998), quien desarrolla:

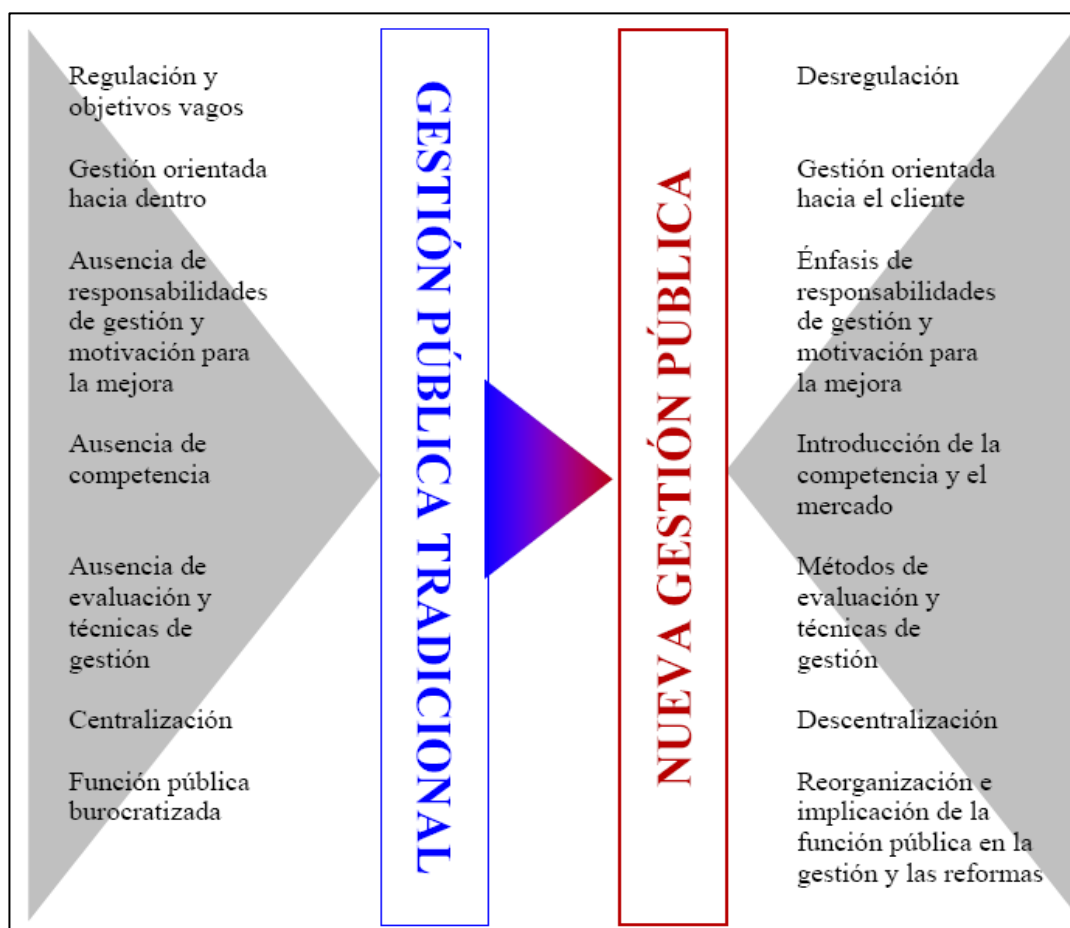


Figura 1. El enfoque tradicional y el enfoque de gestión pública moderno

Fuente: Adaptado de Montesinos (1998)

2.2.5 Definición de compromiso institucional

En base a la revisión bibliográfica, se destaca a Morrow (2003), el cual señala tres perspectivas de definición:

- La primera es la *perspectiva de intercambio* que sugiere que el compromiso institucional es el resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el empleado. El individuo ve los beneficios que recibe asociados con el trabajo, tales como plan de retiro y seguro de salud, como incentivos para permanecer en la organización.
- La segunda es la *perspectiva psicológica* que ve el compromiso con la organización como un componente de estos tres elementos: la identificación con objetivos y valores de la organización, el deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos, y el deseo de ser parte de la organización.
- La tercera es la *perspectiva de atribución* que define el compromiso como una obligación que el individuo adquiere como resultado de realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables.

Reichers (2005) propuso una nueva perspectiva del término compromiso institucional denominada *compromisos múltiples*. Esta perspectiva sugiere que se debe integrar la experiencia de compromiso que siente el individuo con los otros aspectos organizacionales que tradicionalmente se han asignado al concepto de compromiso. De acuerdo a esta nueva perspectiva, el compromiso organizacional puede

ser entendido con mayor precisión si se incluye también en su definición el conjunto de los múltiples compromisos que el individuo experimenta con relación a los diferentes grupos que integran una organización, tales como dueños, gerentes, supervisores, subalternos, sindicatos y clientes.

Robbins (2007), señala que el compromiso laboral, es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo y lo define como *“Un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”*. Davis y Newstrom (1999) lo define como *“El grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella”*. Hellriegel y otros (2005) definen compromiso laboral como *“La intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización”*, y lo caracteriza por: Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y, el deseo de pertenecer a la organización.

2.2.6 Antecedentes relacionales del compromiso institucional

Kast & Rosenzweig (2000) desarrollan algunos antecedentes relacionales necesarios para impulsar la existencia del compromiso

institucional que debe caracterizar al trabajador para con su entidad, se tiene:

- a) **Confianza:** Según Singh & Sirdeshmukh (2000) consideran que la confianza es “La seguridad emocional que le lleva al trabajador a pensar que la empresa es responsable, se preocupa por él y cubre sus expectativas de resultado o comportamiento”. Ello implica que si la entidad cumple lo prometido y cuida las necesidades de sus trabajadores, es una señal que valora a sus trabajadores; es decir, la confianza es el motor que eleva las expectativas de continuidad en el tiempo. Por tanto, se considera que la confianza engloba la disposición de la organización para tomar decisiones en beneficio suyo y de sus trabajadores, y actuar de buena fe.

- b) **Satisfacción:** Es entendida como el estado cognitivo del individuo respecto a la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida frente al sacrificio experimentado (Darmon, 2004); Andaleeb (1996) precisa que la satisfacción laboral es “Un estado afectivo positivo que deriva de la valoración de todos los aspectos de la relación con la empresa en que trabaja”. De este modo, la satisfacción del trabajador puede englobar sentimientos positivos derivados de la interacción con sus compañeros y jefes, con la

relación general con la empresa en que trabaja o con aspectos más concretos del trabajo como el salario o el horario de trabajo. Davis y Newstrom (1999) sostienen que la satisfacción agrupa diversos factores, los directamente relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada y los relativos al contexto laboral (ambiente de trabajo, compañeros, etc.). Naudé et al. (2003), precisa que “Las actitudes del trabajador hacia la organización están determinadas en gran medida por su satisfacción y por la forma en que se considera tratado en la organización”. Por tanto, cuanto mayor sea la satisfacción de los trabajadores, mayor será la posibilidad de conseguir la satisfacción y la lealtad del cliente externo.

c) Normas relacionales: Implica el desarrollo y aceptación de normas cooperativas o relacionales. Cannon et al. (2000) destaca las siguientes: flexibilidad, solidaridad, mutualidad, armonización del conflicto, restricción en el uso del poder, integridad en el rol, preservación de la relación, intercambio de información y participación; las cuales implican: La flexibilidad para adaptar las condiciones acordadas a las circunstancias laborales cambiantes, la solidaridad en el trabajo cooperativo, la mutualidad en la preocupación por los asuntos de la entidad y el trabajador, la armonización en la resolución de los conflictos laborales, la

restricción en el uso coercitivo del poder según la jerarquía de mando, la integridad en los roles desempeñados laboralmente, la preservación de la relación porque las partes la valoran, el intercambio de información relevante para las partes y el fomento de la participación de los trabajadores en las decisiones de la entidad.

2.2.7 Antecedentes económicos del compromiso institucional

Kast & Rosenzweig (2000) desarrollan antecedentes económicos para impulsar la existencia del compromiso institucional que debe caracterizar al trabajador para con su entidad, se tiene:

- a) Oportunismo:** Wathne & Heide (2000) indican que el oportunismo se puede manifestar de forma pasiva o por omisión (ocultación de información sobre las características de uno mismo o elusión de responsabilidades o esfuerzos) o de forma activa o por comisión (mentira, deformación deliberada de algún hecho o realización de actos prohibidos en el contrato, es decir, incumplimientos claros del acuerdo). Con respecto a las relaciones laborales, tanto el trabajador como la entidad pueden comportarse de forma oportunista, por acción o por omisión; ejemplo de ello: el

incumplimiento de lo acordado, la deformación de los hechos o la ocultación de información relevante para el trabajador.

b) Dependencia: Es el grado en que una de las partes necesita mantener una relación con otra para lograr los objetivos deseados (Ganesan, 1994). La dependencia aumenta conforme avanza la relación, fijan objetivos comunes y obtienen resultados positivos de la relación. Por un lado, la organización depende de los trabajadores para lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades de su mercado objetivo; y por otro lado, el trabajador depende de la entidad debido especialmente a que la vida personal del trabajador está estrechamente vinculada a su remuneración.

c) Incertidumbre: Se manifiesta a través de la inseguridad que siente el trabajador sobre su empleo, el miedo a que empeore la relación laboral actual o la creencia de que el coste de una elección incorrecta de empresa en la que trabajar es alto. En definitiva, el trabajador siente que su relación laboral está mayormente amenazada.

2.2.8 Componentes del compromiso institucional

Meyer & Allen (1990) proponen tres componentes: Afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es,

respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización (ver Figura 2).

a) El compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

b) El compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

c) El compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones;

por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.



Figura 2. Componentes del compromiso institucional

Fuente: Meyer & Allen (1990)

2.2.9 Importancia del compromiso institucional

El compromiso laboral se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de

que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad.

El compromiso laboral va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo. El término “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial, pero la realidad es que en el terreno de la psicología organizacional, este estrecho vínculo entre un colaborador y su empresa ha sido materia de preocupación entre los estudiosos de este campo desde mediados de los años ochenta.

Arciniega (2002), menciona que los estudios básicamente se han centrado en analizar cuáles son las principales conductas que derivan en cada uno de los posibles vínculos que pueden apegar a un empleado hacia su empresa, y por supuesto, qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr el involucramiento en el trabajo.

A este conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa en particular, los ha llamado compromiso organizacional, más adelante hace hincapié que, el estudio del compromiso organizacional ha podido predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un

colaborador. Además sostiene que existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo.

A parte de ello, el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de estas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución.

Aunado a lo anterior, el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia.

Así pues, para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del empleado con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un

compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad.

Otro factor muy importante dentro del compromiso hacia la organización, es sin duda, el hecho de participar desde una asesoría administrativa hasta una decisión de grupo. Desde luego, hay distintos grados y tipos de participación. Aquí se hace referencia, sin embargo al compromiso del individuo con la organización, de modo que se vea envuelto en decisiones que lo afectan como miembro de la misma. En verdad, tiene voz y voto en su área, ante la estructura mayor. Y este tipo de participación también le garantiza la oportunidad de compartir las recompensas que surgen de cooperar en el grupo que constituye el sistema.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis de investigación

3.1.1 Hipótesis general

H_0 : No existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

H_1 : Existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

3.1.2 Hipótesis específicas

a) H_0 : No existe relación entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

H_1 : Existe relación entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

b) H_0 : No existe relación entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

H_1 : Existe relación entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

c) H_0 : No existe relación entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

H_1 : Existe relación entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

d) H_0 : No existe relación entre el nivel de control y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

H_1 : Existe relación entre el nivel de control y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

3.2 Variables e indicadores

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	UNIDAD/CATEGORÍA
Variable 1: Gestión administrativa	Es un proceso porque todos los encargados de ella, prescindiendo de sus habilidades y actitudes, realizaron ciertas actividades interrelacionadas con el fin de lograr los fines y objetivos organizacionales deseados para estas organizaciones. (Robbins, 2007)	- Planeación - Organización - Dirección - Control	Alto, regular o bajo Alto, regular o bajo Alto, regular o bajo Alto, regular o bajo
Variable 2: Compromiso institucional	El grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. (Davis y Newstrom, 2001)	- Afectivo. - De continuidad. - Normativo.	Alto, regular o bajo Alto, regular o bajo Alto, regular o bajo

Fuente: Elaboración propia

3.3 Tipo y diseño de investigación

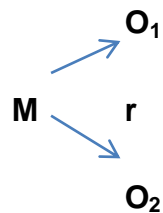
3.3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básico, puesto que se buscó aportar al conocimiento; y de nivel relacional, puesto que se buscó

analizar el comportamiento de las variables para luego relacionarlos (Hernández y otros, 2010).

3.3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, puesto que no se alteró ninguna variable de estudio (Hernández y otros, 2010), y de corte transversal puesto que la información se obtuvo en un momento del tiempo. Dicho diseño se plasma en el siguiente esquema:



Donde: **M= muestra**

O₁= observaciones de la variable 1

O₂= observaciones de la variable 2

r = coeficiente de correlación

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población de estudio que labora en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. es de 196 trabajadores (se ha

considerado como criterio de inclusión que tenga por lo menos 06 meses laborando en una plaza presupuestada).

3.4.2 Muestra

Para la determinación de la muestra se ha considerado la siguiente fórmula y supuestos:

- Nivel de confiabilidad 95% ($Z = 1,96$).
- Margen de error $\pm 7,50\%$ (e).
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50% (P).
- Tamaño de la población de 196 (N).

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

$$n = \frac{196 \cdot 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot (1 - 0,50)}{(196 - 1) \cdot 0,075^2 + 1,96^2 \cdot 0,50 \cdot (1 - 0,50)} = 92$$

Después de reemplazar en la fórmula se tiene un tamaño de 92 trabajadores, los cuales serán elegidos considerando una distribución muestral aleatoria.

3.5 Fuentes e instrumentos de recolección de datos

La fuente de información fue primaria, puesto que los datos fueron proporcionados por los funcionarios y personal administrativo de la EPS S.A. Tacna. La técnica aplicada fue la encuesta; pues el instrumento utilizado, fue el cuestionario. Dichos instrumentos fueron diseñados por el investigador, en coordinación con el asesor de la tesis.

Se elaboró:

- Cuestionario para determinar la percepción del personal sobre la gestión administrativa que caracteriza a la entidad.
- Cuestionario para determinar el nivel de compromiso institucional que caracteriza a la entidad.

Con respecto a la validación de los instrumentos, se consideró la aplicación del criterio de Juicio de Expertos, cuyas valoraciones de 3 expertos se anexan; con respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el estadístico Alpha de Cronbach, considerando para ello, una Prueba Piloto de 15 trabajadores, en la que se obtuvo un valor de alpha de 0,884 (variable 1) y de 0,822 (variable 2), lo cual implica que como dichos valores son superiores al valor de 0,80, implica que ambos instrumentos son confiables (George & Mallery, 2003).

Con respecto a la relación de cada ítem - dimensión, se tiene:

Tabla 2. Ítem – dimensión: Gestión administrativa

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEM
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	01, 02, 03, 04
	Organización	05, 06, 07, 08
	Dirección	09, 10, 11, 12
	Control	13, 14, 15, 16

Fuente: Cuestionario de “Gestión administrativa”

Tabla 3. Ítem – dimensión: Compromiso institucional

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEM
COMPROMISO INSTITUCIONAL	Afectivo	01, 02, 03, 04
	De continuidad	05, 06, 07, 08
	Normativo	09, 10, 11, 12

Fuente: Cuestionario de “Compromiso institucional”

Para el desarrollo del análisis general del comportamiento de la variable, se ha considerado la siguiente escala, la cual se plantea en base a las valoraciones de la Escala de Likert (valores del 1 al 5, desde muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo) y al total de preguntas consideradas en los instrumentos aplicados, buscando generar intervalos de igual amplitud, se tiene:

Tabla 4. Escala de valoración - “Gestión administrativa”

NIVEL	ESCALA
Alto nivel de gestión administrativa	59 – 80
Regular nivel de gestión administrativa	37 – 58
Bajo nivel de gestión administrativa	16 – 36

Fuente: Cuestionario de “Gestión administrativa”

Tabla 5. Escala de valoración - “Compromiso institucional”

ESCALA	INTERVALO
Alto nivel de compromiso institucional	44 – 60
Regular nivel de compromiso institucional	28 – 43
Bajo nivel de compromiso institucional	12 – 27

Fuente: Cuestionario de “Compromiso institucional”

3.6 Procesamiento y técnicas de análisis de datos

El procesamiento de la información consideró la aplicación del uso del software estadístico SPSS versión 22,0 en español. Con respecto a las técnicas de análisis empleadas, se tiene:

- Tablas de frecuencias y diagramas de barras.
- Estadístico chi-cuadrado y Coeficiente de correlación Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados: Gestión administrativa

4.1.1 Análisis por dimensión

Tabla 6. Dimensión 1 - Planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	2,2	2,2	2,2
Regular	36	39,1	39,1	41,3
Alto	54	58,7	58,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de “Gestión administrativa” - Elaboración propia

Los resultados obtenidos se relacionan con la dimensión denominada “Planeación”, donde el 58,70% del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. considera que el nivel de planeamiento que caracteriza a la entidad es adecuada, el 39,10% considera que es de nivel regular, y solamente el 2,2% precisa que es de nivel bajo. Siendo el aspecto más destacado, el tener conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad (visión, misión y objetivos

estratégicos), y el aspecto a mejorar es que los procesos de planificación en la entidad deberían desarrollarse de forma más participativa.

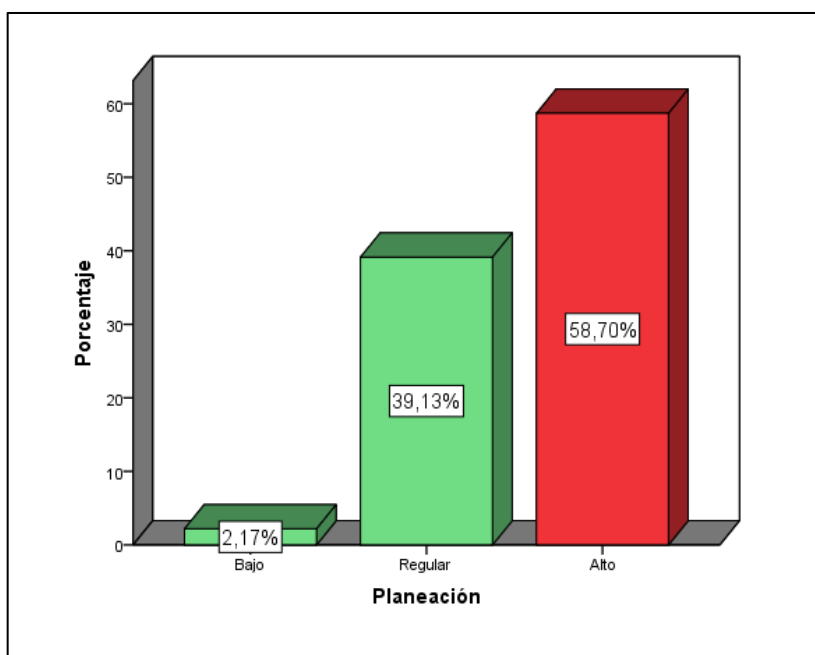


Figura 3. Dimensión - Planeación

Fuente: Cuestionario de "Gestión administrativa"

Tabla 7. Dimensión 2 - Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,1	1,1	1,1
Regular	60	65,2	65,2	66,3
Alto	31	33,7	33,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de "Gestión administrativa"- Elaboración propia

Los resultados obtenidos se relacionan con la dimensión denominada “Organización”, donde el 65,20% del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. considera que el nivel de organización que caracteriza a la entidad es regular, el 33,70% considera que es de nivel adecuado, y solamente el 1,1% precisa que es de nivel bajo. Siendo el aspecto más destacado, el conocer la estructura orgánica de la entidad; y el aspecto a mejorar es la distribución física de los ambientes de trabajo puesto que no permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas.

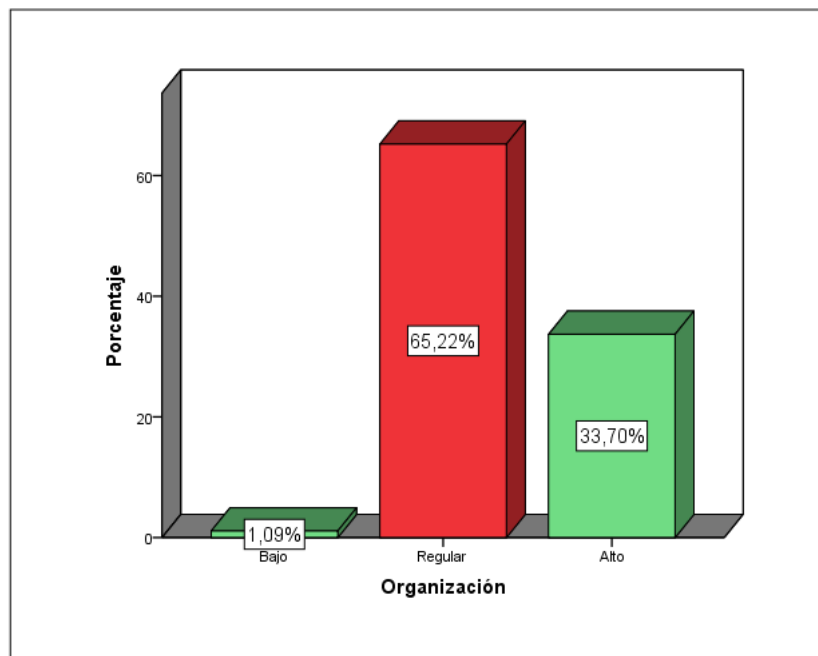


Figura 4. Dimensión - Organización

Fuente: Cuestionario de “Gestión administrativa”

Tabla 8. Dimensión 3 - Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	8,7	8,7	8,7
Regular	61	66,3	66,3	75,0
Alto	23	25,0	25,0	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de “Gestión administrativa” - Elaboración propia

Los resultados obtenidos se relacionan con la dimensión denominada “Dirección”, donde el 66,30% del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. considera que el nivel de dirección que caracteriza a la entidad es regular, el 25,00% considera que es de nivel adecuado, y solamente el 8,7% precisa que es de nivel bajo. Siendo el aspecto más destacado, el percibir que mis puntos de vista son tomados en cuenta por parte de los superiores, y el aspecto a mejorar es el nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas.

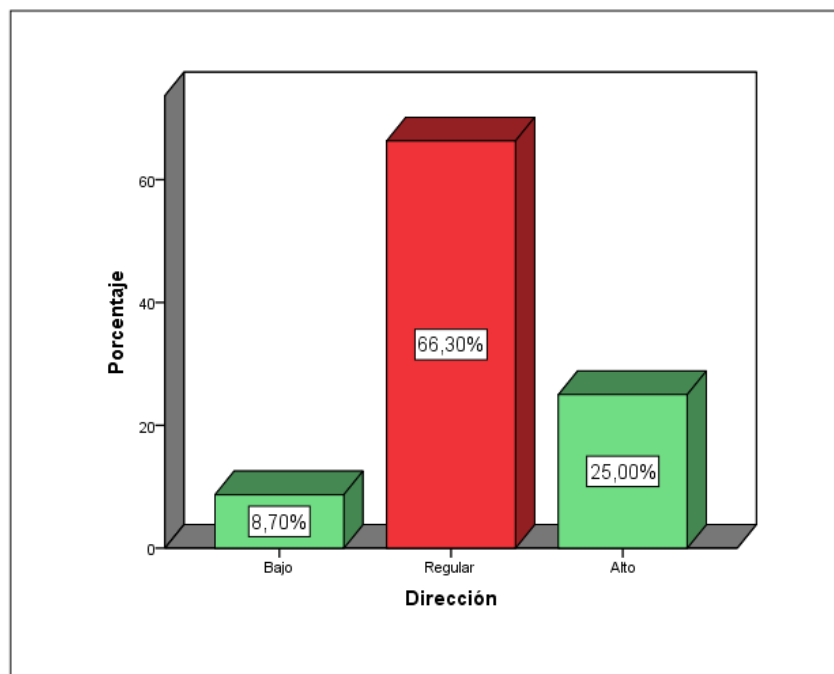


Figura 5. Dirección

Fuente: Cuestionario de "Gestión administrativa"

Tabla 9. Dimensión 4 - Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	9,8	9,8	9,8
Regular	59	64,1	64,1	73,9
Alto	24	26,1	26,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de "Gestión administrativa" - Elaboración propia

Los resultados obtenidos se relacionan con la dimensión denominada "Control", donde el 64,10% del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. considera que el nivel de control

que caracteriza a la entidad es regular, el 26,10% considera que es de nivel adecuado, y solamente el 9,8% precisa que es de nivel bajo. Siendo el aspecto más destacado, el que los jefes se caracterizan por hacer monitoreo a las tareas programadas en base a los planes de gestión, y el aspecto a mejorar es que las medidas de control adoptadas no permiten, de forma eficiente, a la Alta Dirección implementar ajustes.

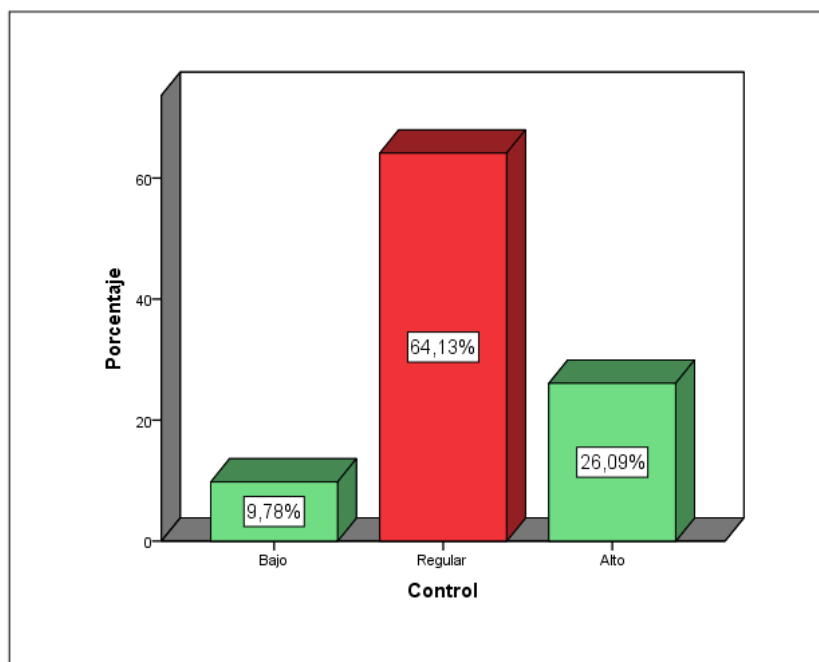


Figura 6. Dimensión 4 - Control

Fuente: Cuestionario de "Gestión administrativa"

4.1.2 Análisis resumen

Tabla 10. Variable 1 - Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	3,3	3,3	3,3
Regular	56	60,9	60,9	64,1
Alto	33	35,9	35,9	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de “Gestión administrativa” - Elaboración propia

Después de analizar el comportamiento de las dimensiones de la variable 1, se procede a efectuar un análisis resumen, de donde el 60,90% del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. considera que el nivel de gestión administrativa que caracteriza a la organización es regular, el 35,90% precisa que es de nivel adecuado, y solamente el 3,30% considera que es de nivel bajo. Al comparar por dimensiones, la más destacada fue la “Planeación” y la focalizada a mejorar fue la “Dirección”.

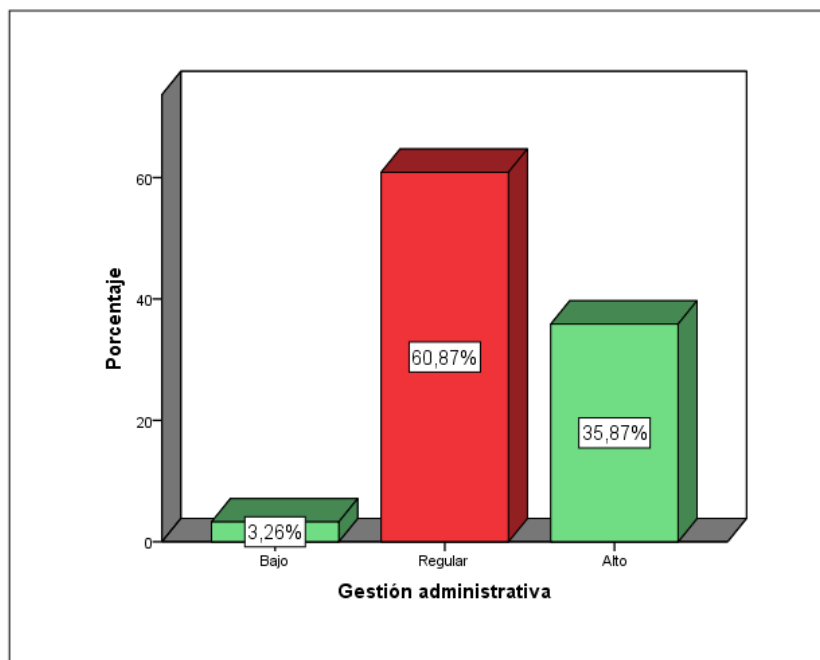


Figura 7. Variable 1 - Gestión administrativa

Fuente: Cuestionario de "Gestión administrativa"

4.2 Resultados: compromiso institucional

4.2.1 Análisis por dimensión

Tabla 11. Dimensión 1 - Compromiso afectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	8,7	8,7	8,7
Regular	36	39,1	39,1	47,8
Alto	48	52,2	52,2	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de "Compromiso institucional" - Elaboración propia

Los resultados obtenidos se relacionan con la dimensión denominada “Compromiso afectivo”, donde el 52,20% del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. considera que su nivel de compromiso afectivo para con la entidad es alto, el 39,10% considera que es de nivel regular, y solamente el 8,70% precisa que es de nivel bajo. Siendo el aspecto más destacado, es que el personal señala que la entidad significa personalmente mucho para él, y el aspecto a mejorar es que el personal se sienta feliz si pasara el resto de su carrera profesional y/o técnica en la entidad.

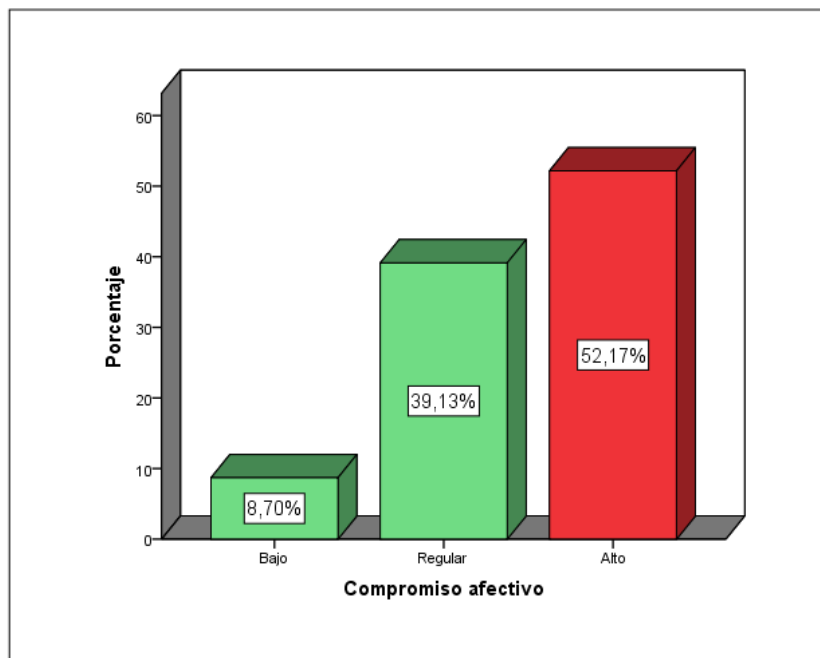


Figura 8. Dimensión 1 - Compromiso afectivo

Fuente: Cuestionario de “Compromiso institucional”

Tabla 12. Dimensión 2 - Compromiso de continuidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	12,0	12,0	12,0
Regular	55	59,8	59,8	71,7
Alto	26	28,3	28,3	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de “Compromiso institucional” - Elaboración propia

Los resultados obtenidos se relacionan con la dimensión denominada “Compromiso de continuidad”, donde el 59,80% del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. considera que su nivel de compromiso de continuidad para con la entidad es regular, el 28,30% considera que es de nivel alto, y solamente el 12,00% precisa que es de nivel bajo. Siendo el aspecto más destacado, es que el personal considera que permanecer en la entidad es una cuestión tanto de necesidad como de deseo, y el aspecto a mejorar es buscar evitar que el personal esté viendo otras opciones de trabajo, para lo cual es prioritario mejorar las condiciones laborales.

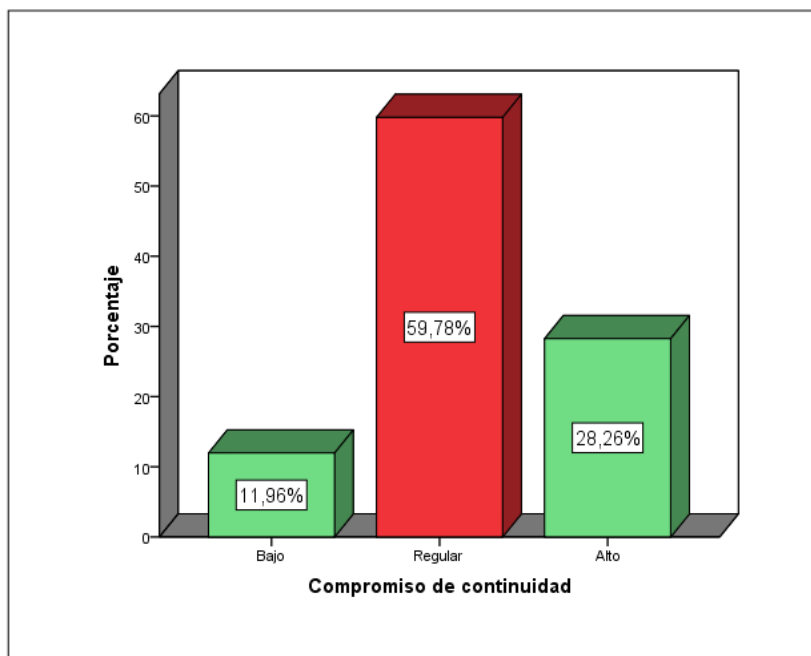


Figura 9. Dimensión 2 - Compromiso de continuidad

Fuente: Cuestionario de "Compromiso institucional"

Tabla 13. Dimensión 3 - Compromiso normativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	20,7	20,7	20,7
Regular	60	65,2	65,2	85,9
Alto	13	14,1	14,1	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de "Compromiso institucional" - Elaboración propia

Los resultados obtenidos se relacionan con la dimensión denominada "Compromiso normativo", donde el 65,20% del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. considera que su

nivel de compromiso normativo para con la entidad es regular, el 20,70% considera que es de nivel bajo, y solamente el 14,10% precisa que es de nivel alto. Siendo el aspecto más destacado, es que el personal considera que aún si fuera por su beneficio, siente que no estaría bien dejar la EPS Tacna S.A. ahora, y el aspecto a mejorar es que actualmente el trabajador considera que no siente obligación alguna de permanecer en el trabajo.

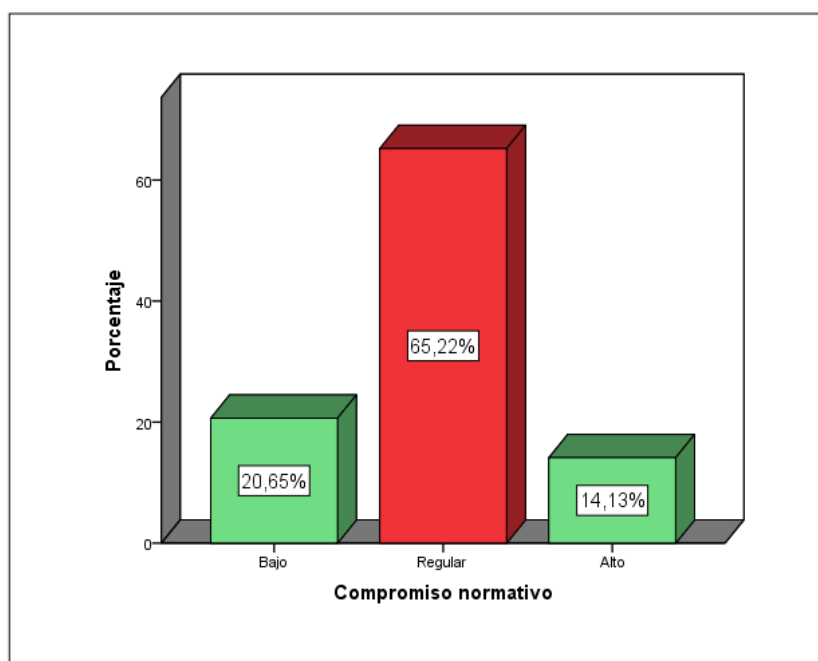


Figura 10. Dimensión 3 - Compromiso normativo

Fuente: Cuestionario de "Compromiso institucional"

4.2.2 Análisis resumen

Tabla 14. Variable 2 - Compromiso institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	4,3	4,3	4,3
Regular	57	62,0	62,0	66,3
Alto	31	33,7	33,7	100,0
Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de “Compromiso institucional” - Elaboración propia

Después de analizar el comportamiento de las dimensiones de la variable 2, se procede a efectuar un análisis resumen, donde el 62,00% del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. considera que su nivel de compromiso institucional para con la organización es regular, el 33,70% precisa que es de nivel alto, y solamente el 4,30% considera que es de nivel bajo. Al comparar por dimensiones, el más destacado fue el “Compromiso afectivo” y el focalizado a mejorar fue el “Compromiso normativo”.

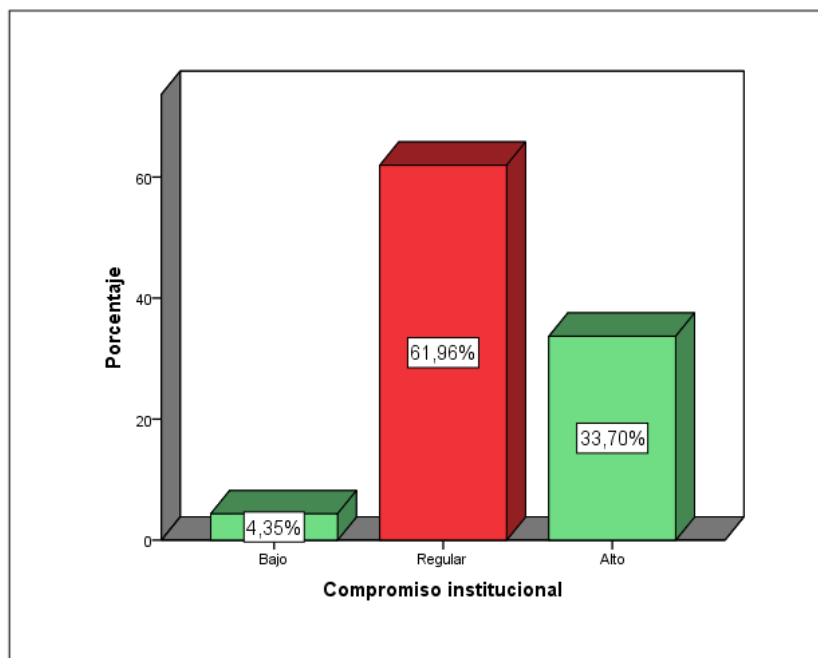


Figura 11. Variable 2 - Compromiso institucional

Fuente: Cuestionario de "Compromiso institucional"

4.3 Contraste de hipótesis

4.3.1 Contraste de las hipótesis específicas

a) La primera hipótesis específica es:

H_0 : No existe relación entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

H₁: Existe relación entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el estadístico chi-cuadrado, de donde:

Tabla 15. Tabulación cruzada de la hipótesis específica 1

		Compromiso institucional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Planeación	Bajo	1	1	0	2
	Regular	1	25	10	36
	Alto	2	31	21	54
Total		4	57	31	92

Fuente: Ambos instrumentos - Elaboración propia

Tabla 16. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis específica 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,875 ^a	4	,018
Razón de verosimilitud	6,053	4	,195
Asociación lineal por lineal	2,837	1	,092
N de casos válidos	92		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5.

b. El recuento mínimo esperado es ,09.

Fuente: Ambos instrumentos - Elaboración propia

En la tabla 16 el valor de chi-cuadrado es de 11,875 (valor de $p = 0,018$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que se rechaza H_0 ; es decir, existe relación entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

Asimismo, se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyos resultados son:

Tabla 17. Prueba Rho de Spearman de la hipótesis específica 1

		Planeación	Compromiso institucional
Planeación	Correlación Rho de Spearman	1	,349**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	92	92
Compromiso institucional	Correlación Rho de Spearman	,349**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

En la tabla 17 el valor de Rho es de 0,349 (valor de $p = 0,001$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que existe relación moderada a baja.

b) La segunda hipótesis específica es:

H₀: No existe relación entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

H₁: Existe relación entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el estadístico chi-cuadrado, de donde:

Tabla 18. Tabulación cruzada de la hipótesis específica 2

		Compromiso institucional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Organización	Bajo	0	1	0	1
	Regular	4	39	17	60
	Alto	0	17	14	31
Total		4	57	31	92

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

Tabla 19. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,769 ^a	4	,016
Razón de verosimilitud	6,275	4	,180
Asociación lineal por lineal	4,084	1	,043
N de casos válidos	92		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5.

b. El recuento mínimo esperado es ,04.

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia´

En la tabla 19 el valor de chi-cuadrado es de 12,769 (valor de $p = 0,016$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que se rechaza H_0 ; es decir, existe relación entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

Asimismo, se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyos resultados son:

Tabla 20. Prueba Rho de Spearman de la hipótesis específica 2

		Organización	Compromiso institucional
Organización	Correlación Rho de Spearman	1	,462**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Compromiso institucional	Correlación Rho de Spearman	,462**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

En la tabla 20 el valor de Rho es de 0,462 (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que existe relación moderada a baja.

c) La tercera hipótesis específica es:

H_0 : No existe relación entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

H_1 : Existe relación entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el estadístico chi-cuadrado, de donde:

Tabla 21. Tabulación cruzada de la hipótesis específica 3

		Compromiso institucional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Dirección	Bajo	2	4	2	8
	Regular	2	41	18	61
	Alto	0	12	11	23
Total		4	57	31	92

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

Tabla 22. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,680 ^a	4	,020
Razón de verosimilitud	8,439	4	,077
Asociación lineal por lineal	5,124	1	,024
N de casos válidos	92		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,35.

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

En la tabla 22 el valor de chi-cuadrado es de 11,680 (valor de $p = 0,020$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que se rechaza H_0 ; es decir, existe relación entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

Asimismo, se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyos resultados son:

Tabla 23. Prueba Rho de Spearman de la hipótesis específica 3

		Dirección	Compromiso institucional
Dirección	Correlación Rho de Spearman	1	,377**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Compromiso institucional	Correlación Rho de Spearman	,377**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

En la tabla 23 se muestra que el valor de Rho es de 0,377 (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que existe relación moderada a baja.

d) La cuarta hipótesis específica es:

H_0 : No existe relación entre el nivel de control y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

H_1 : Existe relación entre el nivel de control y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el estadístico chi-cuadrado, de donde:

Tabla 24. Tabulación cruzada de la hipótesis específica 4

		Compromiso institucional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Control	Bajo	1	7	1	9
	Regular	3	42	14	59
	Alto	0	8	16	24
Total		4	57	31	92

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

Tabla 25. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis específica 4

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,257 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	17,544	4	,002
Asociación lineal por lineal	14,796	1	,000
N de casos válidos	92		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5.

b. El recuento mínimo esperado es ,39.

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

En la tabla 25 el valor de chi-cuadrado es de 17,257 (valor de $p = 0,002$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que se rechaza H_0 ; es decir, existe relación entre el nivel de control y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

Asimismo, se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyos resultados son:

Tabla 26. Prueba Rho de Spearman de la hipótesis específica 4

		Control	Compromiso institucional
Control	Correlación Rho de Spearman	1	,421**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Compromiso institucional	Correlación Rho de Spearman	,421**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

Según la tabla 26, el valor de Rho es de 0,421 (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que existe relación moderada a baja.

4.3.2 Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general planteada establece que:

H_0 : No existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

H_1 : Existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

Para el contraste de dicha hipótesis se utilizó el estadístico chi-cuadrado, de donde:

Tabla 27. Tabulación cruzada de la hipótesis general

		Compromiso institucional			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Gestión administrativa	Bajo	1	2	0	3
	Regular	3	37	16	56
	Alto	0	18	15	33
Total		4	57	31	92

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

Tabla 28. Prueba chi-cuadrado de la hipótesis general

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,621 ^a	4	,031
Razón de verosimilitud	9,493	4	,050
Asociación lineal por lineal	6,638	1	,010
N de casos válidos	92		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5.

b. El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

Según la tabla 28, el valor de chi-cuadrado es de 10,621 (valor de $p = 0,031$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que se rechaza H_0 ; es decir, existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.

Asimismo, se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyos resultados son:

Tabla 29. Prueba Rho de Spearman de la hipótesis general

		Gestión administrativa	Compromiso institucional
Gestión administrativa	Correlación Rho de Spearman	1	,485**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Compromiso institucional	Correlación Rho de Spearman	,485**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Ambos instrumentos – Elaboración propia

Según la tabla 29, el valor de Rho es de 0,485 (valor de $p = 0,000$), puesto que el valor de p es inferior al 5% de significancia, ello permite concluir que existe relación moderada a baja.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se concluye que existe relación (estadístico chi-cuadrado) directa, moderada a baja ($\rho = 0,485$ y $p = 0,000$) entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., en el año 2015, con un 95% de confianza.

SEGUNDA

Se concluye que existe relación (estadístico chi-cuadrado) directa, moderada a baja ($\rho = 0,349$ y $p = 0,001$) entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., en el año 2015; siendo el aspecto más destacado, el tener conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad (visión, misión y objetivos estratégicos), y el aspecto a mejorar es que los procesos de planificación en la entidad deberían desarrollarse de forma más participativa.

TERCERA

Se concluye que existe relación (estadístico chi-cuadrado) directa, moderada a baja ($\rho = 0,462$ y $p = 0,000$) entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., en el año 2015; siendo el aspecto más destacado, el conocer la estructura orgánica de la entidad, y el aspecto a mejorar es la distribución física de los ambientes de trabajo puesto que no permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas.

CUARTA

Se concluye que existe relación (estadístico chi-cuadrado) directa, moderada a baja ($\rho = 0,377$ y $p = 0,000$) entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., en el año 2015; siendo el aspecto más destacado, el percibir que el punto de vista de los trabajadores son tomados en cuenta por parte de los superiores, y el aspecto a mejorar es el nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas.

QUINTA

Se concluye que existe relación (estadístico chi-cuadrado) directa, moderada a baja ($\rho = 0,421$ y $p = 0,000$) entre el nivel de control y el

compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., en el año 2015; siendo el aspecto más destacado, el que los jefes se caracterizan por hacer monitoreo a la tareas programadas en base a los planes de gestión, y el aspecto a mejorar es que las medidas de control adoptadas no permiten, de forma eficiente, a la Alta Dirección implementar ajustes.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda a los directivos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. para mejorar la gestión administrativa de la entidad, es prioritario que la designación de los cargos de confianza (tanto en el Directorio como en las Gerencias) se base en las competencias técnicas necesarias para ejercer dichos cargos, y no por favores políticos. Y con la finalidad de fortalecer el compromiso, se recomienda involucrar a los trabajadores en las decisiones que afectan su trabajo, tomando en cuenta sus necesidades e intereses, dado que es un factor clave para mantener colaboradores comprometidos con la organización.

SEGUNDA

Con la finalidad de mejorar la dimensión "Planeación", se recomienda a los directivos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., que los procesos de planificación deberían basarse en un enfoque más participativo, tanto de los miembros de la entidad, como de los usuarios.

TERCERA

Con la finalidad de mejorar la dimensión “Organización”, se recomienda a los directivos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., se priorice la propuesta e implementación de una reestructuración organizativa, que se centre en los procesos administrativos, y que facilite la consecución de los objetivos de la entidad que buscan mejorar el nivel de competitividad de la entidad.

CUARTA

Con la finalidad de mejorar la dimensión “Dirección”, se recomienda a los directivos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., mejorar el nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas, que permita impulsar una comunicación eficaz.

QUINTA

Con la finalidad de mejorar la dimensión “Control”, se recomienda a los directivos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., mejorar las medidas de control adoptadas, pues actualmente no permiten retroalimentar de forma eficiente a cada una de las áreas operativas, financieras y administrativas de la entidad, los cambios y medidas propuestas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andaleeb, S. (1996). *An experimental investigation of satisfaction and commitment in marketing channels: the role of trust and dependence*. Journal of Retailing, Vol. 72, nº 1, pp. 77-93.

Bonnin, C. (2005). *Principios de administración pública*. S.L. Fondo de Cultura Económica de España.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Editorial Internacional Thomson, S.A. Colombia.

Cannon, J.; Achrol, R. & Gundlach, G. (2000). *Contracts, norms, and plural form governance*. Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 28, nº 2, pp. 180-194

Darmon, R. (2004). *An extended model of the relationship between salespeople's performance and job satisfaction*. En las actas de la 33ª EMAC Conference, celebrada en Murcia, mayo, pp. 1-7.

Davis, K. & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial McGraw-Hill. México. X Edición.

Díez, J. & Redondo, C. (1996). *Administración de empresas*. Ediciones Pirámide, S.A., Madrid (España). 621 pp.

Ganesan, S. (1994). *Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships*. Journal of Marketing, Vol. 58, abril, pp. 1-19.

George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update. Boston: Allyn & Bacon. IV Edición.

González - Páramo, J. (2006). *Gestión pública: conceptos e instituciones*.

Hernández, R. & otros. (2010). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Editorial McGraw-Hill. México.

Ingraham, P. (2005). *Administración de calidad total en las organizaciones públicas: Perspectivas y dilemas*. En *¿De Burócratas a Gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del Estado*, p. 343.

Meyer, J. & Allen, N. (1990). *A three component conceptualization of organizational commitment*. Human Resource Management Review, 1, pp. 61-98.

Montesinos, V. (1998). *El control de la gestión pública por los órganos de control externo*. II Seminario sobre Gestión Pública Local, Gijón, pp. 263-284.

Morrow, P. (2003). *The theory and measurement of work commitment*. Jai Press Inc, Greenwich, CT.

Muñoz, P. (2004). *Introducción a la administración pública*. S.L. Fondo de Cultura Económica de España.

Naudé, P.; Desai, J. & Murphy, J. (2003). *Identifying the determinants of internal marketing orientation*, European Journal of Marketing, Vol. 37, nº 9, pp. 1205-1220.

Reichers, A. (2005). *A review and re-conceptualization of organizational commitment*. Academy of Robbins.

Robbins, S. (2007). *Comportamiento organizacional*. Editorial Printice Hall. México.

Singh, J. & Sirdeshmukh, D. (2000). *Agency and trust mechanisms in consumer satisfaction and loyalty judgments*. En: Journal of the Academy of Marketing Science. V. 28 (1). pp. 150 - 167

Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Editorial Prentice Hall. México. VI Edición.

Wathne, K. & Heide, J. (2000). *Opportunism in interfirm relationships: forms, outcomes, and solutions*. Journal of Marketing, Vol. 64, octubre, pp. 36-51.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?*

<http://direccionestrategica.itam.mx/Administrador/Uploader/material/ArticuloLuisArciniegaCOMPROMISOORGANIZACIONAL.pdf>

Campos, S. & Loza, P. (2011). *“Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa”*. Tesis de la Universidad Católica del Norte (Ecuador)

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*; tesis de la Universidad de Chile.

http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1

García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores - Región Norte 2012*. Tesis de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Lambayeque (Perú).
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/469/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf

Kast & Rosenzweig. (2000). *Factores en la organización*.
<http://estrategiasparamirar.blogspot.pe/2008/03/katz-y-rosenzweig-pag.html>

Mularz, J. (2009). *“Teoría de la administración I: paradigmas y debates en torno a la reforma administrativa”*. En:
www.monografias.com/trabajos13/parde/parde.shtml

Tisnado, J. (2013). *Mejoramiento de los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Tesis para optar al título de Licenciado en Administración de Empresa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO_JORGE_MEJORAMIENTO_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de gestión administrativa

Estimado trabajador de la EPS Tacna S.A., el presente instrumento busca medir su nivel de percepción sobre la gestión administrativa que caracteriza a su entidad; los resultados a obtener son solamente académicos; por ello se le pide que conteste con sinceridad y marque con una X la opción que refleja su opinión.

A = Muy en desacuerdo / nunca; B = En desacuerdo / casi nunca; C = Indiferente / a veces; D = De acuerdo / Casi siempre; E = Muy de acuerdo / siempre

Tiempo de experiencia en el cargo: Edad: Sexo:

Área:

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
PLANEACIÓN						
1	Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la entidad (visión, misión y objetivos estratégicos).					
2	Considero que las decisiones que asume la Alta Dirección se basan en el Plan Estratégico Institucional.					
3	Los procesos de planificación en la entidad se desarrollan de forma participativa.					
4	Existe una medición a la consecución de las metas establecidas en los planes de la entidad.					
ORGANIZACIÓN						
5	Conozco la estructura orgánica de la entidad, y sus principales funciones.					
6	Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado.					
7	Considero que el personal de la entidad cuenta mayormente con las competencias adecuadas para el cargo asumido.					
8	Considero que la distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas.					
DIRECCIÓN						
9	Considero que el estilo de dirección de los principales funcionarios es participativo.					
10	Considero que mis puntos de vista son tomados en cuenta por parte de mis superiores.					
11	Existe un adecuado impulso sobre la motivación laboral de parte de los jefes.					
12	Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas.					
CONTROL						
13	En la entidad se prioriza la implementación de las acciones de control con la finalidad de mejorar el servicio a la comunidad.					
14	Las medidas de control adoptadas le permiten a la Alta Dirección implementar ajustes.					
15	Los jefes se caracterizan por hacer monitoreo a las tareas programas en base a los planes de gestión.					
16	Los jefes se caracterizan por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora a sus funciones.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fuente: Chiavenato, I. (2000).

Anexo 2. Cuestionario de compromiso institucional

Estimado trabajador de la EPS Tacna S.A., el presente instrumento busca medir su nivel de compromiso para con la entidad; los resultados a obtener son solamente académicos; por ello se le pide que conteste con sinceridad y marque con una X la opción que refleja su opinión.

A = Muy en desacuerdo / nunca; B = En desacuerdo / casi nunca; C = Indiferente / a veces; D = De acuerdo / Casi siempre; E = Muy de acuerdo / siempre

Tiempo de experiencia en el cargo: Edad: Sexo:

Área:

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
COMPROMISO AFECTIVO						
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en la EPS Tacna S.A.					
2	Realmente siento como si los problemas de la EPS Tacna S.A. fueran míos.					
3	Experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la EPS Tacna S.A.					
4	La EPS Tacna S.A. significa personalmente mucho para mí.					
COMPROMISO DE CONTINUIDAD						
5	Hoy permanecer a la EPS Tacna S.A., es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
6	Sería muy duro para mí dejar la EPS Tacna S.A., inclusive si lo quisiera.					
7	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la EPS Tacna S.A. en estos momentos.					
8	Siento como si tuviera muchas opciones de trabajo, pero no tanto como para pensar en salir de la EPS Tacna S.A.					
COMPROMISO NORMATIVO						
9	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.					
10	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar la EPS Tacna S.A. ahora.					
11	Me sentiría culpable si dejara la EPS Tacna S.A. ahora.					
12	No abandonaría la EPS Tacna S.A. en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fuente: Meyer & Allen (1990)

Anexo 3. Informe de expertos del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Saúl Rivera Borjas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente posgrado de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de gestión administrativa
- 1.4. Autor del Instrumento: Katherine Pascuala Begazo Cancino

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Firma del Experto Informante

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Rocchetti Herrera, Luis Alberto
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de gestión administrativa
- 1.4. Autor del Instrumento: Katherine Pascuala Begazo Cancino

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Muy bueno*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *90%*



Firma del Experto Informante

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Humberto Espada
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente posgrado de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de gestión administrativa
- 1.4. Autor del Instrumento: Katherine Pascuala Begazo Cancino

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Firma del Experto Informante

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I.- DATOS GENERALES:


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pedro Chambi Condori
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente posgrado de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de gestión administrativa
- 1.4. Autor del Instrumento: Katherine Pascuala Begazo Cancino

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas <i>Eup.</i>			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:


 Firma del Experto Informante
 Pedro Pablo C. Chambi Condori

Anexo 4. Informe de expertos del instrumento: Cuestionario de compromiso institucional

CUESTIONARIO DE COMPROMISO INSTITUCIONAL

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Saúl Rivera Borjas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente posgrado de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de compromiso institucional
- 1.4. Autor del Instrumento: Katherine Pascuala Begazo Cancino

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:


 Firma del Experto Informante

CUESTIONARIO DE COMPROMISO INSTITUCIONAL

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Rocchetti Herrera, Luis Alberto
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de compromiso institucional
- 1.4. Autor del Instrumento: Katherine Pascuala Begazo Cancino

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Muy bueno*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *85%*



Firma del Experto Informante

CUESTIONARIO DE COMPROMISO INSTITUCIONAL

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Humberto Espada
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente posgrado de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de compromiso institucional
- 1.4. Autor del Instrumento: Katherine Pascuala Begazo Cancino

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:


 Firma del Experto Informante

CUESTIONARIO DE COMPROMISO INSTITUCIONAL

I.- DATOS GENERALES:



- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pedro Chambi Condori
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente posgrado de la UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de compromiso institucional
- 1.4. Autor del Instrumento: Katherine Pascuala Begazo Cancino

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:


 Firma del Experto Informante


Anexo 5. Alpha de Cronbach

a) Variable 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	16

b) Variable 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	12

Anexo 6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES	INDICADOR	INSTRUMENTO	FUENTE
¿Existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015?	Determinar si existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.	Existe relación entre la gestión administrativa y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.	DISEÑO DE INVESTIGACION El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.	X= Gestión administrativa Y=Compromiso institucional	- Planeación. - Organización. - Dirección - Control. - Compromiso normativo. - Compromiso de continuidad. - Compromiso afectivo.	-Cuestionario de percepción de la gestión administrativa - Cuestionario de compromiso institucional	Personal de la EPS S.A. Tacna.
¿Existe relación entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015?	Determinar si existe relación entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.	Existe relación entre el nivel de planeación y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.	POBLACION Y MUESTRA La población es de 196 trabajadores, y la muestra de 92.	X = Gestión administrativa Y= Compromiso institucional	- Planeación. - Compromiso normativo. - Compromiso de continuidad. - Compromiso afectivo.	- Cuestionario de percepción de la gestión administrativa - Cuestionario de compromiso institucional	Personal de la EPS S.A. Tacna.
¿Existe relación entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015?	Determinar si existe relación entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015	Existe relación entre el nivel de organización y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.		X = Gestión administrativa Y= Compromiso institucional	- Organización. - Compromiso normativo. - Compromiso de continuidad. - Compromiso afectivo.	- Cuestionario de percepción de la gestión administrativa - Cuestionario de compromiso institucional	Personal de la EPS S.A. Tacna.
¿Cuál es la relación entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015?	Determinar si existe relación entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015	Existe relación entre el nivel de dirección y el compromiso institucional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2015.		X = Gestión administrativa Y= Compromiso institucional	- Dirección. - Compromiso normativo. - Compromiso de continuidad. - Compromiso afectivo.	- Cuestionario de percepción de la gestión administrativa - Cuestionario de compromiso institucional	Personal de la EPS S.A. Tacna.
¿Existe relación entre el nivel de control y el compromiso institucional en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna S.A., año 2015?	Determinar si existe relación entre el nivel de control y el compromiso institucional en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna S.A., año 2015.	Existe relación entre el nivel de control y el compromiso institucional en la Empresa Prestadora de Servicios Tacna S.A., año 2015.		X = Gestión administrativa Y= Compromiso institucional	- Control. - Compromiso normativo. - Compromiso de continuidad. - Compromiso afectivo.	- Cuestionario de percepción de la gestión administrativa - Cuestionario de compromiso institucional	Personal de la EPS S.A. Tacna.

