

Gestión administrativa y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio eléctrico de Áncash

Administrative management and organizational commitment in a public electric utility in Ancash

Recibido: 30/05/2025 - Aceptado: 14/10/2025

Kelly Dafve Nuñez Rojas

<https://orcid.org/0000-0001-6378-0110>

Kedaf03@gmail.com

Universidad César Vallejo. Perú

Julio Antonio Rojas Yoshida

<https://orcid.org/0000-0002-4292-1436>

juliantonio@gmail.com

Universidad Nacional del Santa. Perú

Lourdes Betzabeth Lecca Cruzado

<https://orcid.org/0000-0002-9428-5064>

lleccacruzado@gmail.com

Universidad César Vallejo. Perú

Nestor Daniel Gonzalez Rueda

<https://orcid.org/0000-0002-8540-560X>

ngonzalezrueda@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Perú

Mirelly Sonia Aguilar Sánchez

<https://orcid.org/0000-0002-4445-865X>

selectos2020@gmail.com

Universidad César Vallejo. Perú

Maria Elena Chauca Quiñones

<https://orcid.org/0000-0002-2379-4937>

mchaucaq@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Perú

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en una empresa pública de electricidad en Áncash. Para ello, se empleó una metodología aplicada, descriptiva, correlacional y cuantitativa, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo constituida por 350 empleados, de los cuales se seleccionó una muestra de 113 trabajadores de la empresa. Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de las variables, obteniendo valores de 0.948 y 0.974, lo que indica una alta consistencia interna. Los resultados mostraron que la relación entre las variables, medida mediante el coeficiente Rho, fue de 0.274, reflejando una correlación favorable y significativa. En conclusión, se demostró una relación importante entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional, lo que aporta positivamente a la labor eficiente y al desarrollo económico de la empresa, alineándose con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 (ODS-8) que promueve el trabajo decente y crecimiento económico.

Palabras clave: compromiso organizacional, dirección, gestión administrativa, planificación.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between administrative management and organizational commitment in a public electricity company in Áncash. To this end, a descriptive, correlational, and quantitative methodology was used, with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 350 employees, from which a sample of 113 company workers was selected. Cronbach's alpha coefficient was applied to evaluate the reliability of the variables, obtaining values of 0.948 and 0.974, indicating high internal consistency. The results showed that the relationship between the variables, measured by the rho coefficient, was 0.274, reflecting a favorable and significant correlation. In conclusion, a significant relationship was demonstrated between administrative management and organizational commitment, which positively contributes to the efficient work and economic development of the company, aligning with Sustainable Development Goal 8 (SDG-8), which promotes decent work and economic growth.

Keywords: organizational commitment, direction, administrative management, planning.

Introducción

A nivel global, la gestión administrativa se considera un factor clave para el compromiso organizacional, especialmente en el sector eléctrico, donde prácticas eficientes en comunicación, claridad en los roles y desarrollo continuo fortalecen el *engagement*, la lealtad del personal y la calidad en el servicio público (Meyer & Allen, 2004). En el Perú, el sector eléctrico enfrenta desafíos relacionados con la cobertura y la calidad, particularmente en zonas complejas como Áncash, donde una gestión administrativa eficiente contribuiría al fortalecimiento del compromiso organizacional, a la optimización de la efectividad operativa y a la garantía de la sostenibilidad del servicio en respuesta a las crecientes exigencias regulatorias (OSINERGIM, 2022).

A nivel local, la empresa de electricidad ha mostrado debilidades en su plan estratégico, tales como baja automatización, deterioro de la infraestructura rural y retrasos en procesos de contratación, los cuales han limitado la continuidad del servicio (FONAFE, 2023). En este contexto, varios proyectos regionales sufrieron paralizaciones y sobrecostos motivados por requerimientos imprevistos, sumados a fallas en la supervisión de seguridad, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la planificación operativa (Huaraz, 2024). Por ello, la interrogante principal del presente estudio fue: ¿qué relación existe entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en una empresa pública de electricidad en Áncash?

Desde el punto de vista social, la investigación justifica su relevancia ante la importancia de la calidad del servicio eléctrico para el desarrollo regional, proponiendo el fortalecimiento de la gestión y el compromiso del personal para mejorar la eficiencia operativa y reducir desigualdades, beneficiando a las comunidades vulnerables. En cuanto a la justificación práctica, se presentan lineamientos orientados a implementar estrategias que potencien el capital humano mediante mejor comunicación interna, desarrollo y reconocimiento. Teóricamente, una gestión administrativa eficiente fortalece el compromiso organizacional al optimizar recursos, mejorar procesos y fomentar el sentido de pertenencia, lo cual favorece el rendimiento en las instituciones públicas. Metodológicamente, se aplicó un enfoque descriptivo correlacional usando cuestionarios validados para medir ambas variables en la entidad eléctrica.

En relación a antecedentes internacionales, Jaramillo et al. (2025) identificaron falencias graves en la gestión institucional, evidenciadas en el acceso deficiente a servicios básicos y suministro discontinuo. De manera similar, Carrillo (2023) concluyó que las condiciones físicas del entorno no afectan significativamente el grado de compromiso de los empleados. Núñez (2023) evidenció limitaciones en la gestión administrativa al no proveer recursos que garanticen un desempeño eficiente y de calidad. Gamboa (2022) estableció una relación favorable y consistente entre gestión administrativa y competitividad, y Hoz (2023) confirmó una vinculación importante entre gestión administrativa y compromiso organizacional. Nava-Soto et al. (2022) señalaron que las formas de predisposición normativa e instrumental influyen de manera directa y positiva sobre el compromiso afectivo e instrumental, mientras que Pulla (2022) resaltó el impacto claro del liderazgo transformacional sobre el compromiso organizacional.

Respecto a antecedentes nacionales, Vizcarra et al. (2024) evidenciaron una relación favorable y significativa entre gestión administrativa y compromiso en la institución edil. Cayotopa (2024) reportó una gestión administrativa deficiente y calidad de servicio moderada. Loza y Coaquira (2024) identificaron una relación importante y positiva entre gestión administrativa y motivación laboral. Pelayo (2024) concluyó que existe una correlación moderada y favorable entre habilidades directivas y compromiso organizacional, sugiriendo que al optimizar estas habilidades aumenta el compromiso de los docentes. Quispe (2024) confirmó una relación favorable entre gestión administrativa y calidad de servicio, mientras que Duran (2023) encontró una correlación

alta y positiva entre gestión administrativa y compromiso. Además, Estela y Salazar (2022) indicaron que al optimizar la gestión administrativa se incrementa el compromiso docente.

En cuanto a la variable gestión administrativa, Peña et al. (2022) la definen como el conjunto de acciones orientadas a alcanzar metas a través del uso eficiente de los recursos. Mendoza-Fernandez y Moreira-Chóez (2021) la describen como una serie de tareas sistemáticas realizadas en secuencia para lograr objetivos mediante procesos específicos. Longenecker et al. (2012) la entienden como la aplicación coordinada de procesos con todos los miembros de la organización.

Respecto a los modelos teóricos, Orellana-Orellana et al. (2020) sustentan el enfoque Deming basado en el ciclo PDCA—planificar, hacer, verificar y actuar—promoviendo decisiones fundamentadas en información objetiva e involucrando a toda la organización en la mejora continua. Por su parte, Sandoval (2015) destaca que el enfoque de relaciones humanas prioriza la comprensión y valoración de las interacciones sociales y emocionales, favoreciendo el bienestar, la comunicación eficaz, el liderazgo participativo y el trabajo en equipo para generar ambientes laborales comprometidos. Koontz et al. (2012) resaltan las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, subrayando la importancia del liderazgo, la estructura organizacional y la toma de decisiones para alcanzar el éxito.

En relación a las dimensiones específicas, Sánchez (2017) define la planificación como el conjunto de tareas necesarias para alcanzar los objetivos preestablecidos. Camarena (2016) concibe la organización como un sistema integral compuesto por órganos interrelacionados que funcionan como subsistemas. Peralta et al. (2023) explican que la dirección incluye liderazgo, toma de decisiones, planificación estratégica, organización, control, gestión del talento humano y administración financiera para lograr metas organizacionales sostenibles. Por último, Chiavenato (2017) señala que el control es el proceso que asegura la ejecución de las actividades conforme a lo planificado.

Sobre la variable compromiso organizacional, Espinoza (2017) lo describe como una actitud hacia el trabajo que se desarrolla durante la integración social en la organización. Igualmente, Placeres-Salinas et al. (2022) lo evalúan considerando el grado de vínculo emocional y relación que los empleados tienen con la entidad.

Según Meyer y Allen (1991), el modelo de compromiso organizacional contempla tres dimensiones: afectivo, de continuidad y normativo. Con respecto al compromiso afectivo, Winter y Jackson (2006) indican que el trabajador confía en que su colaboración será recompensada con motivaciones que superan sus expectativas, reflejando identidad y compromiso con la organización. Fonseca et al. (2018) definen el compromiso de continuidad como una permanencia leal y sostenida que se manifiesta en la colaboración constante hacia los objetivos de la institución. En cuanto al compromiso normativo, Littlewood (2014) señala que las personas permanecen en la organización cuando reciben un trato especial, como capacitación o becas.

Khan et al. (2013) establecen que el compromiso laboral integra la presencia activa, la conexión personal y la expresión emocional, fortaleciendo la satisfacción laboral y el desempeño. Finalmente, Sánchez (2015) propone el modelo de compromiso organizacional positiva, que fomenta la conexión entre empleados y empresa alineando objetivos personales con la misión institucional, a través de confianza, cooperación y reconocimiento mutuo.

Metodología

La metodología de la investigación se basó en un enfoque cuantitativo, seleccionado por la necesidad de medir y comprobar hipótesis fundamentadas en la información teórica disponible (Delgado et al., 2018). El estudio fue de tipo no experimental, caracterizado por la ausencia de manipulación de variables independientes, conforme a lo señalado por Kerlinger y Howard (2002). Además, la investigación se clasificó como aplicada, ya que buscó brindar soluciones a problemáticas concretas mediante la aplicación de conocimientos científicos y métodos académicos orientados a contextos reales (Castro et al., 2022).

Este estudio tuvo un carácter inferencial, pues empleó estadística descriptiva para presentar tablas y gráficos unidimensionales y bidimensionales que muestran los niveles de cada variable. También se aplicó la prueba de normalidad para determinar si los datos seguían una distribución normal y así elegir entre la prueba paramétrica de Pearson o la no paramétrica de Spearman Rho (Cabrera et al., 2019). Se establecieron niveles de significancia de $p < 0.05$ para las relaciones relevantes y $p < 0.01$ para las de alta relevancia. Para el análisis estadístico se utilizaron los programas SPSS 26.0, Excel y Word (Rivadeneira et al., 2020).

El diseño fue correlacional, con el objetivo de validar y confirmar la relación estadística entre las variables independientes y dependientes planteadas (Hernández et al., 2014). En cuanto a la definición operacional, la variable gestión administrativa fue medida como cuantitativa de escala ordinal, integrada por cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Por su parte, el compromiso organizacional también fue cuantitativo y ordinal, compuesto por tres dimensiones: compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Respecto a la medición, Triola (2018) señala que la escala ordinal clasifica categorías según un orden específico, sin cuantificar la magnitud de sus diferencias. Por ello, se utilizó una escala tipo Likert para evaluar la percepción del personal.

La población se definió como el conjunto de individuos con características particulares para su observación, según López (2004), conformada por 350 colaboradores. Los criterios de inclusión fueron empleados varones y mujeres de la institución, excluyendo clientes y proveedores. La muestra consistió en 113 colaboradores, calculada mediante fórmulas estadísticas acorde a Hernández et al. (2014). Se aplicó un muestreo probabilístico con método aleatorio simple, que selecciona representativamente una parte de la población para el estudio (Hernández et al., 2014).

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, utilizando cuestionarios como instrumento principal. Hurtado (2010) resalta que esta metodología facilita obtener información relevante para resolver el problema investigativo. Asimismo, Sánchez y Reyes (2015) destacan que las técnicas constituyen recursos para recoger información significativa acorde al propósito del estudio.

Para medir la variable gestión administrativa, se aplicó una encuesta basada en el cuestionario diseñado por Huaman (2022), que contempla cuatro dimensiones: planeación (5 ítems), organización (5 ítems), dirección (6 ítems) y control (6 ítems), sumando un total de 22 preguntas. Este instrumento utilizó una escala Likert que va de 1 (total desacuerdo) a 5 (total acuerdo), permitiendo a los participantes expresar diferentes grados de conformidad o inconformidad. En cuanto a la variable compromiso organizacional, se empleó el modelo de Atoche (2022), que propone un cuestionario con las dimensiones afectivo, de continuidad y normativo, cada una conformada por 8 ítems, igualmente evaluados mediante escala Likert.

Por otra parte, la validez de contenido se sustentó en una fundamentación teórica que garantizó que los indicadores capturan de manera adecuada el significado de cada variable (Borjas, 2020; Corbetta, 2007). La validación se efectuó a través de un juicio de expertos, quienes analizaron la pertinencia y relevancia de los ítems en relación con los objetivos del estudio, incorporando las observaciones y recomendaciones de cinco especialistas.

Respecto a la confiabilidad, Hernández y Mendoza (2018) indican que esta refleja la capacidad del instrumento para generar resultados consistentes al aplicarse en la muestra. Se realizó una prueba piloto con 25 voluntarios y se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.961 para gestión administrativa y 0.956 para compromiso organizacional, evidenciando una fiabilidad aceptable.

Los datos fueron recolectados mediante formularios de Google aplicados a la muestra, y posteriormente organizados y analizados en Excel y SPSS 26. Se utilizó estadística descriptiva con frecuencias y gráficos, y estadística inferencial mediante pruebas de normalidad. Finalmente, se aplicó la correlación Rho de Spearman para identificar relaciones significativas entre variables.

En cuanto a los aspectos éticos, se consideraron principios fundamentales como autonomía, dignidad, beneficencia y justicia (Koepsell & Ruiz, 2015). La participación fue voluntaria, con consentimiento informado y provisión de información clara para que los participantes tomaran decisiones conscientes. Se garantizó la confidencialidad, el respeto a la propiedad intelectual y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad. Además, se siguieron las normas APA para el manejo de datos, referencias y citas bibliográficas.

Resultados y discusión

A continuación, se presentan los resultados del análisis estadístico realizado sobre las variables de gestión administrativa y compromiso organizacional, así como una discusión integrada que interpreta estos hallazgos en el marco teórico y empírico pertinente. Se analizan las pruebas de normalidad y las correlaciones entre las dimensiones administrativas y el compromiso del personal, con el propósito de evidenciar cómo la eficacia en la gestión influye directamente en el nivel de compromiso organizacional dentro de la empresa pública eléctrica de Áncash.

Tabla 1
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,168	132	,000
Planificación	,197	132	,000

Organización	,186	132	,000
Dirección	,155	132	,000
Control	,210	132	,000
Compromiso organizacional	,166	132	,000
Compromiso afectivo	,182	132	,000
Compromiso de continuidad	,143	132	,000
Compromiso normativo	,197	132	,000

En la Tabla 1, la prueba de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov muestra que todas las variables presentan un valor de significancia de 0.000 ($p < 0.05$), lo que indica que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se optó por aplicar técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis posterior.

Tabla 2

Correlación de hipótesis entre gestión administrativa y compromiso organizacional

		Gestión Administrativa	
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,965**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	132

La Tabla 2 analiza la correlación entre gestión administrativa y compromiso organizacional, encontrándose una asociación muy fuerte y estadísticamente significativa ($p = 0.965$; $p < 0.01$; $N = 132$). Esto indica que niveles elevados en la gestión administrativa se relacionan claramente con un mayor compromiso por parte del personal.

Tabla 3

Correlación de hipótesis entre planificación y compromiso organizacional

		Planificación	
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,894**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	132

De manera similar, en la Tabla 3, la dimensión planificación presenta una correlación fuerte y significativa con el compromiso organizacional ($p = 0.894$; $p < 0.01$; $N = 132$), sugiriendo que una planificación de calidad se vincula a un mayor nivel de compromiso.

Tabla 4

Correlación de hipótesis entre organización y compromiso organizacional

		Organización	
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,925**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	132

La Tabla 4 revela una correlación muy fuerte y relevante entre organización y compromiso organizacional ($p = 0.925$; $p < 0.01$; $N = 132$), lo que evidencia que una estructura organizacional eficiente favorece elevados niveles de compromiso.

Tabla 5*Correlación de hipótesis entre dirección y compromiso organizacional*

Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Dirección	
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	
		N	
		,872**	
		,000	
		132	

Por otro lado, en la Tabla 5 se observa una correlación favorable y significativa entre dirección y compromiso organizacional ($p = 0.872$; $p < 0.01$; $N = 132$), lo que demuestra que un liderazgo efectivo promueve el compromiso del personal.

Tabla 6*Correlación de hipótesis entre control y compromiso organizacional*

Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Control	
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	
		N	
		,958**	
		,000	
		132	

Finalmente, la Tabla 6 señala una correlación muy fuerte y significativa entre control y compromiso organizacional ($p = 0.958$; $p < 0.01$; $N = 132$), evidenciando que sistemas de control eficaces se asocian estrechamente con un mayor compromiso.

Las discusiones de esta investigación revelan, según la hipótesis general, que la relación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en una empresa pública de electricidad es muy fuerte, con un coeficiente de correlación de $p = 0.965$. Esto evidencia que una gestión administrativa integral constituye un predictor decisivo del compromiso organizacional, fortaleciendo de manera significativa el vínculo emocional y conductual de los colaboradores. Este resultado se encuentra respaldado por Vizcarra et al. (2024), quienes concluyeron que existe una relación favorable y significativa entre estas variables en una entidad edil. Por otro lado, Cayotopa (2024) señaló que una gestión administrativa deficiente repercute en una calidad de servicio moderada. En conjunto, los estudios coinciden en que la gestión administrativa incide de forma relevante en variables organizacionales clave.

En relación con la hipótesis 1, que analiza la relación entre la planificación y el compromiso organizacional, los hallazgos muestran que la planificación estratégica es fundamental para fortalecer el compromiso organizacional ($p = 0.894$). Jaramillo et al. (2025) evidencian graves deficiencias en la gestión institucional, especialmente en la planificación, que se reflejan en problemas como el acceso limitado a servicios básicos y un suministro discontinuo y de baja calidad. Aunque estas falencias afectan la calidad del servicio, Carrillo (2023) señala que las condiciones del entorno físico no tienen un impacto significativo en el compromiso de los colaboradores. En conjunto, estos estudios sugieren que, si bien ciertos factores del entorno pueden no influir directamente en el compromiso laboral, una gestión administrativa sólida que incluya una planificación adecuada es clave para mejorar tanto la calidad del servicio como el nivel de compromiso y desempeño del personal.

En cuanto a la hipótesis 2, que examina la relación entre la estructura organizacional y el compromiso, se encontró que la estructura ($p = 0.925$) tiene un impacto casi determinante en el compromiso. Este resultado coincide con el estudio de Núñez (2023), quien señaló que la gestión administrativa no siempre provee los recursos necesarios para un desempeño eficiente. Además, Gamboa (2022) encontró una relación positiva y consistente entre la gestión administrativa y la competitividad. En conjunto, la evidencia indica que una gestión organizacional robusta, con roles y procesos bien definidos, se asocia de manera significativa a un mayor compromiso organizacional.

Con respecto a la hipótesis 3, que evalúa la relación entre el liderazgo directivo y el compromiso organizacional, los resultados muestran que el liderazgo ($p = 0.872$) actúa como un motor esencial del compromiso. Este hallazgo se afianza con estudios como el de Loza y Coaquira (2024), quienes detectaron una correlación positiva y significativa entre gestión administrativa y motivación laboral. Asimismo, Pulla (2022)

concluyó que los estilos de liderazgo, especialmente el transformacional, tienen un impacto claro sobre el compromiso organizacional. Los estudios coinciden en que un liderazgo efectivo y una administración adecuada fortalecen el compromiso del personal.

Finalmente, en relación con la hipótesis 4, que indaga sobre la relación entre el control y el compromiso organizacional, se determinó que los mecanismos de control ($p = 0.958$) son la segunda variable con mayor influencia. Se interpreta que la evaluación del desempeño, la retroalimentación continua y el ajuste de desviaciones generan un entorno de responsabilidad y mejora constante, lo cual fortalece la adhesión a la organización. Este resultado se alinea con Quispe (2024), quien identificó una relación favorable entre gestión administrativa y calidad de servicio, y con Duran (2023), que reportó una alta correlación entre gestión administrativa y compromiso organizacional. Además, Nava-Soto et al. (2022) señalaron que las predisposiciones normativa e instrumental tienen un efecto directo y positivo sobre el compromiso afectivo e instrumental. Estela y Salazar (2022) también concluyeron que a medida que se optimiza la gestión administrativa, aumenta el compromiso docente. En conjunto, estos estudios reconocen que los mecanismos de control son fundamentales para mejorar procesos, resultados y estimular el compromiso dentro de las organizaciones.

Conclusiones

Se concluye que existe una relación significativa y altamente positiva entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en una empresa pública de electricidad ($p = 0.965$), lo que confirma que una sinergia adecuada entre ambos fortalece de manera notable el vínculo emocional y conductual de los colaboradores.

Asimismo, se evidenció que la planificación estratégica se relaciona significativamente con el compromiso organizacional ($p = 0.894$), constituyéndose en un elemento clave para su fortalecimiento. De igual forma, la estructura organizacional mostró un impacto casi perfecto en el compromiso ($p = 0.925$), señalando que una estructura bien definida favorece significativamente dicho compromiso.

Por otro lado, el liderazgo directivo se identificó como un motor esencial del compromiso, con una correlación significativa ($p = 0.872$). Finalmente, los mecanismos de control demostraron ser la segunda variable más influyente, con un coeficiente de correlación muy alto ($p = 0.958$), destacando la importancia de evaluar desempeños y ajustar procesos para generar entornos de responsabilidad y mejora continua que favorecen la adhesión organizacional.

Por lo tanto, se recomienda optimizar la gestión administrativa mediante una planificación estratégica eficiente, la modernización tecnológica y el fortalecimiento de una infraestructura segura. Además, es crucial que el liderazgo inspire compromiso y corresponsabilidad, apoyándose en un control riguroso que garantice la sostenibilidad organizacional y el bienestar laboral.

Este enfoque integral contribuirá a mejorar el desempeño y la calidad del servicio público eléctrico, así como a promover un ambiente laboral comprometido y productivo.

Referencias

- Atoche Nuñez. W. Y. (2022). *Compromiso organizacional de los trabajadores de una Municipalidad distrital, Lima, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32618/Atoche%20Nuñez%20Will%20Yefer%20son.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borjas García, J. E. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 5(15), 79–97. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Cabrera Castillo, H. G., Durán Piamba, S., & Quintanilla Gatica, M. (2019). Análisis descriptivo de las concepciones sobre historia de las ciencias en profesores en formación inicial. (2019). *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 11(2), 34-45. <https://doi.org/10.22335/rict.v11i2.482>
- Camarena Martínez, J. L. (2016). La organización como sistema: el modelo organizacional contemporáneo. *Oikos Polis [online]*, 1(1), 135-174. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-22502016000100005
- Carrillo, A. (2023). Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los servidores de una institución pública. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 157-175. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1209>
- Castro Maldonado, J. J., Gómez Macho, L. K., & Camargo Casallas, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140–174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>

- Cayotopa, C. (2024). *Gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12674/Cayotopa%20Ylatoma%20Cilenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10ma ed.). McGraw Hill. <https://es.scribd.com/document/392773033/Administracion-de-recursos-humanos-El-capital-humano-de-las-organizaciones>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social* (Edición revisada). McGraw Hill. <https://luisdoubtrontg.school.blog/wp-content/uploads/2021/04/corbetta-metodologia-y-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Delgado Cruz, A., Vargas Martínez, E. E., Rodríguez Torres, F., & Montes Hincapié, J. M. (2018). Estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración: Determinantes de la capacidad de innovación en restaurantes. *AD-Minister*, (32), 5–28. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.1>
- Duran, R. (2023). *Gestión administrativa y compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Acoria – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7c33c3ed-2d7d-429e-8480-9cb754ec6ebf/content>
- Espinoza, D. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en los colaboradores de la división de proyectos de archivo de la empresa Imaging Perú S.A.C., Lima 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8828/Espinoza_ODA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Estela Estela, A. H., & Salazar Fernández, H. C. (2022). Gestión administrativa y compromiso docente de una universidad particular del distrito de Santiago de Surco 2019. *Global Business Administration Journal*, 6(1), 21-29. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v6i1.4018>
- FONAFE. (2023). *Aprobación del Plan Estratégico Institucional 2022 – 2026* [OFICIO N° 0245-2023-GPC-FONAFE]. Corporación FONAFE. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5799872/5145612-plan-estrategico-institucional-2022-2026.pdf?v=1706897941>
- Fonseca Herrera, J. M. G., Torres, C. E. C., & Gutiérrez, L. C. (2018). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: Evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología (Perú)*, 37(1), 7–29. <https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Gamboa, L. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en la competitividad de Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cb36d5ce-3ef5-489e-a114-621cb9cd68b2/content>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw Hill. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hoz Morales, L. D., García López, T., & Pérez Tirado, M. (2023). Asociación entre la gestión administrativa y el compromiso laboral en una dependencia pública. *Gestión I+D*, 8(1), 45–77. https://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/25176
- Huaman, U. (2022). *Gestión administrativa y su relación con las contrataciones municipales en un gobierno local de la provincia de Jaén* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94144/Huaman_LU-SD.pdf?sequence=1
- Huaraz. (2024). Hidrandina paraliza obras de electrificación en Aija. *Huaraz Noticias*. https://huaraznoticias.com/hidrandina-paraliza-obras-de-electrificacion-en-aija/?utm_source
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de investigación holística* (3ra ed.). Fundación Sygal. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Jaramillo Mejía, A. E., Manjarrez Fuentes, N. N., Jonathan Rodrigo, C. D., & Sáenz Carreño, R. (2025). Gestión administrativa y satisfacción del usuario: un enfoque en la eficiencia del servicio público. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 5(2), 2161–2179. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v5i2.1267>

- Kerlinger, F., & Howard, L. (2002). *Investigación del comportamiento: Técnicas y metodología* (4ª ed.). McGraw-Hill. <https://padron.entretomas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Khan, I., Khan, F., Khan, H., Nawaz, A., & Bakht Yar, N. (2013). Determining the demographic impacts on the organizational commitment of academicians in the HEIs of DCs like Pakistan. *European Journal of Sustainable Development*, 2(2), 117–130. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2013.v2n2p117>
- Koepsell, D. R., & Ruiz de Chávez, M. H. (2015). *Ética de la investigación: Integridad científica. Conbioética*. https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro_Etica_de_la_Investigacion_gratuito.pdf
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). McGraw Hill. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>
- Littlewood, H. F. (2014). *Antecedentes de la intención de permanencia en una institución financiera de microcréditos* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México]. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30436.17282>
- Longenecker, J., Petty, J. W., Palich, L., & Hoy, F. (2012). *Administración de pequeñas empresas: Lanzamiento y crecimiento de iniciativas de emprendimiento* (16va ed.). Cengage Learning Editores. http://opac.unellez.edu.ve/doc_num.php?explnum_id=1250
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69–74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf?fbclid=IwAR2D7cdVXsyeY>
- Loza, Y., & Coaquira, T. (2024). *La gestión administrativa y motivación laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Ilo, 2024* [Tesis de ingeniería, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio UJCM. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2704/Yuvitza_Tomasa_tesis_titulo_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la Investigación y Publicación Científico-Técnica Multidisciplinaria). Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, J., & Allen, N. (2004). *TCM employee commitment survey*. University of Western Ontario. <https://www.employeecommitment.com/TCM-Employee-Commitment-Survey-Academic-Package-2004.pdf>
- Nava-Soto, M. I., García-Urbe, E. F., & Patricia Ramos-Rubio, P. (2022). Modelo predictivo de predisposición y compromiso organizacional. *Investigación Administrativa*, 51(130), 1–19. <https://doi.org/10.35426/iav51n130.02>
- Núñez, M. (2023). *Gestión administrativa en empresas de servicios de desarrollo de recursos humanos* [Tesis de maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/6283/1/TM-ULVR-0584.pdf>
- Orellana-Orellana, C., Orellana-Orellana, E., Olivo-Olivo, M., & Tambo-Caraguay, V. (2020). Modelo de gestión para procesos administrativos en empresas de economía popular y solidaria. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 4(2), 343–351. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888288>
- OSINERGIM. (2022). *Plan de gobierno digital del organismo supervisor en la inversión en energía y minería 2020-2022*. OSINERGIM. https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Institucional/Osinergmin-Plan-de-Gobierno-Digital-2020-2022.pdf
- Pelayo, F. (2024). *Habilidades directivas y compromiso organizacional en docentes de una universidad pública de Lima, 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/148734/Pelayo_AFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña Ponce, D. K., Sánchez Chancay, M. R., & Sancan López, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(11), 120–131. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626/2085>
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 634–645. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

- Placeres-Salinas, S. I., Araiza-Vázquez, M. de J., & Torres-Mansur, S. M. (2022). El compromiso organizacional un factor clave para la innovación en las Organizaciones. *Vinculatégica EFAN*, 8(2), 153–164. <https://doi.org/10.29105/vtga8.2-341>
- Pulla Cedillo, J. C. (2022). *Estilos de liderazgo y su incidencia en el compromiso organizacional con mediación de engagement en funcionarios(as) de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de San Felipe de Oña y Chordeleg* [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca]. <https://dspace-test.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/40592/5/Trabajo%20de%20titulación.pdf>
- Quispe, M. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio de una institución pública en el distrito de Pucusana* - 2024 [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3653/Quispe%20Tito%2C%20M.%20R..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivadeneira Pacheco, J. L., Barrera Argüello, M. V., & De La Hoz Suárez, A. I. (2020). Análisis general del SPSS y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(4), 17-25. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Sánchez Carlessi, H. & Reyes Meza, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta ed.). Business Support Anneth SRL. https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%C3%8DA_Y_DISE%C3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CIENT%C3%8DFICA
- Sánchez Jiménez, Á. (2015). *Modelo HERO: Intervenciones positivas en las organizaciones: Mindfulness e indagación apreciativa* [Trabajo de fin de grado, Universitat Jaume]. https://auth.scribd.com/u/signup?state=hKFo2SB5aDVoUWc0RmF0SzR5RklvZkY0S1ZMS2NXcmhITzV5cqFur3VuaXZlcnNhbc1sb2dpcgN0aWTZIGFSWEV2X251S3NqZFd4X0Z1NTFOWHdGS2VzQ3F0d0k1o2NpZNkgZ3ljN3lyZnpzdkpmaXd5bHNIYXU4Y3g5dVZhb2FOU1A&ui_locales=es
- Sánchez Mercado, Á. C. (2017). Planificación para el desarrollo con enfoque prospectivo en Bolivia, Ecuador, Guatemala y Perú. (2018). *Pensamiento Crítico*, 22(2), 73-96. <https://doi.org/10.15381/pc.v22i2.14331>
- Sandoval Reyes, J. G. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿Un enfoque humanista real del trabajo? *Pre-Til. Innovación en la Gestión*, 13(33), 29–39. https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Triola, M. F. (2018). *Estadísticas*. (12va ed.). Pearson Education, Inc. <https://pdfcoffee.com/estadistica-mario-f-triola-12ed-pdf-free.html>
- Vizcarra, R. E., Lujan, J. C., & Puma, E. (2024). *La gestión administrativa y compromiso organizacional en la municipalidad provincial de Ilo, 2023* [Tesis de ingeniería, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio UJCM. https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2487/Roy-Elio_tesis_titulo_2024.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Winter, R., & Jackson, B. (2006). State of the psychological contract: Manager and employee perspectives within an Australian credit union. *Employee Relations*, 28(5), 421–434. <https://doi.org/10.1108/01425450610683636>

TABLA DE CONTRIBUCIONES

Rol / Actividad	Descripción de la contribución	Autores responsables
Conceptualización	Idea original basada en la propuesta de una tesis doctoral de una universidad peruana, orientada a analizar la relación entre dos variables en una empresa de servicios.	Kelly Dafve Nuñez Rojas
Curación de datos	Revisión, depuración y organización de los datos obtenidos para asegurar su calidad antes del análisis.	Néstor Daniel González Rueda y María Elena Chauca Quiñones
Análisis formal	Aplicación de pruebas estadísticas, como Alfa de Cronbach y análisis correlacional, para determinar la fiabilidad e interpretar los resultados.	Julio Antonio Rojas Yoshida

Adquisición de fondos	Gestión de los recursos financieros y materiales necesarios para la realización del estudio.	Equipo de investigación en conjunto
Investigación	Recolección de información, aplicación de instrumentos y seguimiento en campo durante todo el proceso investigativo.	Lourdes Betzabeth Lecca Cruzado y Mirelly Sonia Aguilar Sánchez
Metodología	Diseño y desarrollo metodológico consensuado, seleccionando un enfoque cuantitativo correlacional y las principales variables del estudio.	Kelly Dafve Nuñez Rojas, Julio Antonio Rojas Yoshida, Lourdes Betzabeth Lecca Cruzado, Néstor Daniel González Rueda, Mirelly Sonia Aguilar Sánchez, María Elena Chauca Quiñones
Administración del proyecto	Coordinación general de reuniones, control de avances y seguimiento del cronograma de actividades.	Kelly Dafve Nuñez Rojas
Recursos	Provisión de materiales, equipos y acceso a las fuentes de información necesarias para el estudio.	Néstor Daniel González Rueda y María Elena Chauca Quiñones
Software	Uso de programas estadísticos y herramientas digitales para el procesamiento y análisis de la información.	Julio Antonio Rojas Yoshida
Supervisión y liderazgo en planificación	Dirección académica, orientación general del trabajo y verificación del cumplimiento de objetivos.	Kelly Dafve Nuñez Rojas
Validación	Revisión cruzada y verificación de resultados estadísticos y consistencia de los datos.	Lourdes Betzabeth Lecca Cruzado
Visualización	Diseño y elaboración de tablas, gráficos y esquemas para facilitar la interpretación visual de los resultados.	Mirelly Sonia Aguilar Sánchez
Redacción – documento original	Elaboración del borrador inicial y redacción de los apartados teóricos y metodológicos.	Mirelly Sonia Aguilar Sánchez
Redacción – revisión y edición	Revisión y mejora del manuscrito final en sesiones virtuales, asegurando coherencia, claridad y adecuado formato.	Kelly Dafve Nuñez Rojas, Julio Antonio Rojas Yoshida, Lourdes Betzabeth Lecca Cruzado
Financiamiento	Financiamiento autogestionado y aportes colectivos de todos los miembros del equipo.	Equipo de investigación en conjunto