



UPP
Universidad Privada de Pucallpa

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

TESIS

**Compromiso organizacional y productividad de los
trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración de Negocios

AUTORES:

Bach. Ilsi Amacifuén Satalaya

Bach. Iraida Heredia Estela

ASESOR:

Dr. Frank Bollet Ramírez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Desarrollo Organizacional

Sub línea:

Gestión Empresarial

**UCAYALI - PERÚ
2019**

JURADO EVALUADOR

**DR. JORGE LUIS VARGAS ESPINOZA
PRESIDENTE**

**MG. LILA RAMIREZ ZUMAETA
SECRETARIA**

**DR. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO
VOCAL**

DR. FRANK BOLLET RAMIREZ
ASESOR

DEDICATORIA

Al tesoro más grande, nuestra Familia, en especial a nuestros padres Abner, Héctor, Fosabeth y María que con su apoyo hicieron posible el cumplimiento de esta meta.

AGRADECIMIENTO

Nuestro reconocimiento a los docentes y autoridades de la Universidad Privada de Pucallpa por su dedicación a la enseñanza.

Al gerente de la empresa de vigilancia privada, Protege Oriente S.A. por facilitarnos el apoyo necesario para realizar la investigación.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Pucallpa, 28 de agosto de

2019 Sr.

Dr. Frank Bollet Ramírez

Vicerrector de Investigación de la Universidad Privada de Pucallpa

Presente.-

Referencia: Resolución N° 254-2019-FCCyA-UPP, Aprobar el Informe final de Tesis:

“Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019”

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de Investigaciones, las suscritas:

Ilsi Amacifuén Satalaya, identificado con D.N.I. N° **44614020** y domicilio legal en Jr. Daniel Alcides Carrión, Mz. G, lote 17, Urbanización el Triunfo, distrito de Manantay.

Iraida Heredia Estela, identificado con D.N.I. N° **47934160** y domicilio legal en Pasaje Pachacutec, Mz. 18, lote 07, AA. HH. “Luz y Paz”, distrito de Manantay.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO:

Que, el presente Informe final de Tesis es ORIGINAL E INÉDITO, por lo que se ratifica el cumplimiento en forma total al Código de ética del Investigador. En ese sentido se adjunta la constancia de similitud del software que tiene la Universidad.

Atentamente,

Ilsi Amacifuén Satalaya
D.N.I. N° 44614020

Iraida Heredia Estela
D.N.I. N° 47934160

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es una tesis de pregrado que tuvo como objetivo el Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, empleándose tres dimensiones y seis indicadores de la variable: el compromiso organizacional, adaptados de la investigación de Fuentes, K. J. (2018), así como se aplicó tres dimensiones y seis indicadores de la variable: productividad de los trabajadores, adaptados del trabajo de Zapata, R. (2018). Se utilizó el nivel correlacional, se tomó como muestra al total de la población, 54 personas, que trabajaron en la empresa de vigilancia privada, Protege Oriente SA, Pucallpa, la muestra fue no probabilística o muestra dirigida. A través de la prueba de hipótesis, utilizándose el coeficiente rho de Spearman se determinó que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., con la "rs" de Spearman de 0,794, considerado como Correlación positiva considerable, y que el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.000 < 0.05$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.0 % de probabilidad de error).

PALABRAS CLAVES:

Compromiso afectivo, de continuidad, normativo y efectividad.

ABSTRACT

This research work is an undergraduate thesis that aimed to determine the relationship between the organizational commitment and productivity of workers in Protege Oriente SA, Pucallpa, 2019, using three dimensions and six indicators of the variable: the commitment Organizational, adapted from the research of Fuentes, KJ (2018), as well as three dimensions and six indicators of the variable: productivity of the workers, adapted from the work of Zapata, R. (2018). The correlational design was used; it was taken as a sample the total population, 54 people, who worked in the private surveillance company, Protege Oriente SA, Pucallpa, was taken as a sample, the sample was not probabilistic or directed sample. Through the hypothesis test, using the Spearman rho coefficient, it was determined that there is a significant relationship between the organizational commitment and productivity of workers in Protege Oriente SA, with the Spearman "rs" of 0.794, considered as a considerable positive correlation, and that the level of significance had a value: $s = 0.000 < 0.05$, the coefficient was significant at the level of 0.000 (100% confidence that the correlation is true and 0.0% probability of error).

KEYWORDS:

Commitment Affective, continuity, regulatory and effectiveness

ÍNDICE

	Pág.
Portada	ii
i Jurado Evaluador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Constancia de originalidad	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Índice de tablas y figuras	x
Introducción	x
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Formulación de objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación del estudio	5
1.6. Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes del problema	7
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Definición de términos básicos	20
2.4. Formulación de hipótesis	21

2.4.1. Hipótesis general	21
2.4.2. Hipótesis específicas	21
2.5. Variables	22
2.5.1. Definición conceptual de la variable	22
2.5.2. Definición operacional de la variable	22
2.5.3. Operacionalización de la variable	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	25
3.1. Diseño de la investigación	25
3.2. Población y muestra	25
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	27
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	29
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1. Presentación de resultados	34
4.2. Discusión	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	57
Anexo 1: Matriz de consistencia	58
Anexo 2: Instrumentos de aplicación	59

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Personal de la empresa Protege Oriente SA.	26
Tabla 2. Asignación de puntajes en la escala del compromiso organizacional	28
Tabla 3. Asignación de puntajes en la escala de productividad de trabajadores	29
Tabla 4. Distribución de frecuencias: Compromiso organizacional	35
Figura 1. Distribución de frecuencias: Compromiso organizacional en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	36
Tabla 5. Categorías diagnósticas en la Escala de Compromiso organizacional	37
Figura 2. Categorías diagnósticas de Compromiso organizacional en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	37
Tabla 6. Distribución de frecuencias: Productividad de los trabajadores	38
Figura 3. Distribución de frecuencias: productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	39
Tabla 7. Categorías diagnósticas en la Escala de Productividad de los trabajadores	40
Figura 4. Categorías diagnósticas en la Escala de Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	40
Figura 5. Comparación entre las frecuencias de las Variables en %	41
Tabla 8. Correlación entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	43

<i>Figura 6.</i> Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	44
Tabla 9. Correlación entre el Compromiso afectivo y la Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	45
<i>Figura 7.</i> Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre el Compromiso afectivo y la Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	46
Tabla 10. Correlación entre el Compromiso de continuidad y Productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	47
<i>Figura 8.</i> Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre el Compromiso de continuidad y Productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	48
Tabla 11. Correlación entre el Compromiso normativo y Productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	49
<i>Figura 9.</i> Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre el Compromiso normativo y Productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.	50
Tabla 12. Resumen de la Correlación de la Hipótesis general y las Hipótesis específicas del trabajo de investigación.	51

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación determina la relación entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, porque es necesario comprender las condiciones que potencian la implicación de las personas con la organización, debido a que ello incrementa el nivel de su productividad, lo que ayuda a obtener la competitividad empresarial y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Además, el óptimo compromiso laboral por la identificación con la visión, misión y valores organizacionales, permite el logro de un mejor desempeño de las personas, lo que es más notorio, en instituciones que se dedican a la prestación de servicios especializados, de gran complejidad, en donde se requieren de conocimiento técnico o científico, así como de excelencia en la persona, siendo este, el caso de las empresas de seguridad y vigilancia privada.

Esta tesis, se compone de cuatro capítulos, en los cuales se trata de lo siguiente:

Capítulo I: El Problema de Investigación. Se considera que los servicios de seguridad que presta Protege Oriente S.A. a sus diferentes clientes, tienen que encontrarse enmarcados en los principios de la mejora continua y la satisfacción del

cliente, lo que implica la necesidad de que el personal operativo y administrativo de la empresa tenga un buen nivel de compromiso organizacional, para que puede influenciar en que las actividades que realiza el referido recurso humano, sean efectuadas con mayor efectividad, y los resultados obtenidos en la investigación sirvan como referencia para que el gerente de la empresa, pueda adoptar las decisiones necesarias para obtener la competitividad con el incremento de la productividad y lograr el cumplimiento del objetivo institucional, a través del condicionamiento en el comportamiento de las personas dentro de la organización.

Capítulo II: El Marco teórico. En la tesis se emplean tres dimensiones y seis indicadores de la variable: el compromiso organizacional, adaptados de la investigación de Fuentes, K. J. (2018), que son las siguientes dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; así mismo se utilizan tres dimensiones y seis indicadores de la variable: productividad de los trabajadores, adaptados del trabajo de Zapata, R. (2018), siendo las dimensiones siguientes: eficiencia, eficacia y efectividad.

Capítulo III: Contiene la metodología empleada para desarrollar la tesis, como el tipo de investigación aplicada, el nivel de la investigación descriptivo correlacional, el esquema de la investigación; la muestra no probabilística o muestra dirigida, considerando al total de la población, 54 personas, que trabajaron en la empresa de vigilancia privada, Protege Oriente SA, Pucallpa; definiéndose operativamente al instrumento de recolección de datos y detallándose las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: Se hace un análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del SPSS-25, lo que permite establecer que, el 68.5% de las personas percibieron que el Compromiso organizacional en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, se encontraba entre el nivel **Muy comprometido (MC) y Comprometido (C)** y referente a la segunda variable se determina que todas las personas percibieron que la Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, se encontraba se encontraba entre el nivel **Bueno (B) y Excelente (E)**.

En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finaliza la tesis con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo de establecer la existencia de la relación positiva considerable entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Para obtener el éxito en las organizaciones, una de las maneras, es lograr que las personas, actúen como actores y promotores de un clima laboral que instituya permanentemente niveles positivos de compromiso hacia la entidad que repercuta en el mejor desempeño, siendo más notorio, en organizaciones que prestan servicios especializados, de gran complejidad y que necesitan además de conocimiento técnico o científico, también excelencia en la parte humana, como es el caso de las empresas de seguridad y vigilancia privada.

El compromiso organizacional, en toda organización, lleva a cabo una función muy importante, puesto que las entidades dependen de las personas para realizar sus actividades y además el mundo se encuentra en la era del conocimiento, en donde el talento humano es el principal activo, y por lo tanto se debe priorizar la satisfacción de los clientes internos, para que ellos se identifiquen con la visión, misión y valores institucionales para obtener una fidelidad verdadera.

El compromiso como estado mental, se da por la relación entre una persona y una organización que, determina consecuencias en lo referente a la decisión para continuar en la entidad o cambiarla, asimismo el compromiso se asocia con la motivación de las personas dentro de una organización, la colaboración y aportes de los colaboradores para realizar los objetivos de la entidad.

En este estudio, el compromiso organizacional se asoció con el nivel de productividad de los trabajadores, puesto que la existencia de colaboración y aportes de las personas se relacionan con su productividad dentro de la organización, que es un elemento fundamental en la competitividad de una entidad, por la que el equipo directivo desarrolla estrategias para que las personas permanezcan motivadas.

Se trabajó con las personas de la empresa Protege Oriente S.A., cuya actividad es la vigilancia privada, que funciona con Resolución Directoral Nro. 832-2011-IN-1704/1.2, se encuentra ubicada en el Jr. Libertad Nro. 302, Pucallpa, Ucayali, está dedicada a la prestación de servicio de vigilancia privada a varios clientes; siendo uno de sus principales clientes, la Planta de Cervecería San Juan S.A. (PCSJ), situada en la Carretera Federico Basadre Km. 13, Provincia de Coronel Portillo, Pucallpa, Región Ucayali.

Para que los servicios de seguridad que presta Protege Oriente S.A. a sus diferentes clientes, estén enmarcados en los principios de la mejora continua y la satisfacción del cliente, es necesario que el personal operativo y administrativo de la empresa tenga un buen nivel de compromiso organizacional, lo que puede influenciar para que las actividades que realiza el referido recurso humano, sean efectuadas con mayor efectividad.

Además, las organizaciones privadas, tienen que incrementar productividad de sus trabajadores, puesto que ello repercute de manera positiva en la competitividad. Para esto se recurre a una gran variedad de medidas, entre las que se puede seleccionar las siguientes:

- Establecer metas de trabajo por objetivos que sean factibles de cumplir, pues al llegar a ellas se incrementará la satisfacción y la autosuficiencia de los trabajadores.
- Hacer el reconocimiento de las tareas a los trabajadores, para aumentar su autoestima.
- mantener un buen ambiente de trabajo, donde las personas se sientan a gusto y se trabaje en equipo.
- Promover la integración de todo el personal de la empresa, haciéndoles sentir parte de la misma y obtener su empoderamiento.

- Elaborar y cumplir con los planes de capacitación de los empleados, para la mejora de los procesos internos.

La presente investigación tuvo como objetivo, establecer la relación que existe entre compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, y los resultados obtenidos pueden servir como elementos de juicio, para que el gerente de la empresa, establezca las decisiones adecuadas para mantener la competitividad con el incremento de la productividad y obtener la ejecución del objetivo organizacional, mediante el condicionamiento en la conducta de las personas dentro de la entidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál fue la relación que existió entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál fue la relación que existió entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019?
- b. ¿Cuál fue la relación que existió entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019?
- c. ¿Cuál fue la relación que existió entre el compromiso normativo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.
- b. Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.
- c. Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este trabajo puede servir como antecedente para investigaciones posteriores, para verificación de los resultados con otras investigaciones, y como es que el empleo de los conceptos de las variables, compromiso organizacional y productividad de los trabajadores, sirven como elementos fundamentales para la rentabilidad de la entidad.

1.4.2. Práctica

La investigación pretende apoyar en la solución de un problema elemental, como es el conocimiento limitado de la asociación entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., del sector de seguridad privada en Pucallpa, que es parte de un sector tan importante que contribuye al desarrollo socio económico regional y nacional.

El resultado de la investigación puede ser aplicada en la actividad cotidiana de las organizaciones del rubro de seguridad en Pucallpa, generando de esta forma, la mejora de la calidad de gestión de las organizaciones y de los servicios de seguridad, en un sector que cobra cada vez más relevancia, apoyando así, a que las organizaciones sean competitivas y puedan desarrollarse.

1.4.3. Metodológica

La investigación fue relevante, puesto que, durante el proceso del trabajo, se empleó los conocimientos de las variables, compromiso organizacional y productividad de los trabajadores, se aplicó los cuestionarios ya validados desde el punto de vista estadístico, en trabajos de investigación científica anteriores, para la recolección de la información necesaria.

1.4.4. Social

Este estudio se justificó, principalmente, porque estableció la relación que existe entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., que puede servir como elemento de juicio para el equipo directivo de la institución, en la adopción de optimas decisiones, y mejorar su desempeño al obtener un mayor conocimiento de la organización y gracias a ello, aplicar los planes de mejora para lograr la supervivencia, logrando con ello, la conservación del empleo de las personas que laboran en ella, beneficiando también a las personas dependientes de los trabajadores.

1.5. Delimitación del estudio

Estuvo referida al compromiso organizacional y a la productividad de los trabajadores en una sola empresa en la ciudad de Pucallpa, Ucayali.

La muestra constó únicamente de las personas que laboraron en la institución en el momento de la aplicación de los instrumentos para la recolección de los datos.

Se enfocó generalmente en la asociación entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores, sin considerar los efectos

de otros factores, tales como: relación con otras personas, satisfacción laboral, número de empleos adicionales.

Espacialmente, fue desarrollado en la ciudad de Pucallpa, empresa Protege Oriente S.A., y temporalmente en el año de 2019.

1.6. Viabilidad del estudio

En lo teórico: el tema de investigación que se realizó, posee suficiente acceso de la información secundaria tanto en internet, revistas, libros etc.

En los recursos humanos: se contó con personal capacitado, las investigadoras, asesores y las personas de la entidad.

En lo temporal: la tesis se ejecutó a corto plazo, aproximadamente 6 meses en el año 2019.

En lo financiero: se empleó los recursos monetarios de las investigadoras, por lo que el proyecto no requirió un financiamiento mayor o ser auspiciado por alguna entidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Fuentes (2018), realizó la tesis titulada: “Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018”. Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, Perú.

Tuvo como objetivo general: “el Determinar la relación entre compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018”. La Hipótesis General fue: “Existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018”.

El enfoque que se utilizó fue cuantitativo porque los datos que se obtuvieron por los dos cuestionarios fueron en escalas y valores, luego fueron transformados en niveles y rangos para presentar la estadística descriptiva e inferencial. Según su finalidad la investigación fue aplicada porque de acuerdo a los objetivos presentados en la investigación se conocen el nivel de cada una de las variables lo cual permitió dar recomendaciones para tratar de resolver los problemas que se observaron en la investigación. El diseño de investigación fue no experimental con corte transversal, ya que tuvo como finalidad recoger los datos de la información en un tiempo determinado es decir es

suministrado una sola vez a los sujetos de la investigación para describir las percepciones o características de la variable en estudio (Hernández, 2014).

Concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018, con un coeficiente de correlación de 0.367 lo cual indicó una correlación positiva débil y $p = 0.004 < 0.01$, es decir a mejor compromiso organizacional es mejor el desempeño laboral de los trabajadores.

2.1.2. Saldaña y Cornejo (2017), elaboró la tesis titulada: “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016”, tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Peruana Unión, Lima.

Tuvo como objetivo general: “el Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016”.

Correspondió a un estudio descriptivo y correlacional. Debido a que se describió las variables de investigación y es correlacional porque se identificó la relación que existió entre las variables compromiso laboral y sus dimensiones afectivas, de continuidad y normativas. Así como con el desempeño laboral. El diseño es no experimental debido a que la investigación se desarrolló sin manipular ninguna variable. El lugar donde se realizó el trabajo fue en las diferentes oficinas administrativas, contables-financieras y académicas de la Universidad Peruana Unión. En estas oficinas se encontraron diferentes personas que trabajan en calidad de empleados que conformaron la población del estudio. Se empleó el muestreo probabilístico debido a que se trabajó con una población de 1180 personas que representaron al personal empleado de

la Universidad Peruana Unión, siendo la muestra 280 personas a encuestar.

Se concluyó: (1) Considerando la prueba estadística de Spearman, se pudo identificar que el grado de Compromiso Organizacional Afectivo con el desempeño laboral tiene una correlación positiva de significancia débil de $r = 0.276^{**}$ con un valor $p = 0.00 (<0.05)$. No obstante, a ello, el personal empleado muestra solida identificación con la práctica de los principios axiológicos, fidelidad y autonomía en la decisión que toma en relación al respeto de los valores que practica el colaborador. Comúnmente, los colaboradores de la Universidad Peruana Unión con un alto compromiso afectivo se esfuerzan por manifestar una buena predisposición a los cambios organizacionales, aceptan a sus administradores y están dispuestos a trabajar con ellos más de lo que está establecido. Actitudes que son altamente reconocidos por los jefes de cada área administrativa de la universidad. El compromiso afectivo de los colaboradores tiende a aumentar en la medida en que éstos experimentan mayor importancia en sus trabajos que realizan con autonomía. (2) El grado de correlación entre el Compromiso Organizacional Continuo y el Desempeño Laboral tuvo un nivel de significancia positivo débil de $r = 0.276^{**}$ con un valor $p = 0.00 (<0.05)$. Esta variable es baja en relación al Compromiso Organizacional Afectivo, sin embargo, los colaboradores tienen gran apego e invierten su tiempo y esfuerzo por haber recibido de una u otra manera ayuda en capacitación profesional, atención médica, casa y becas de estudio para sus hijos. Este tipo de atención que hace la universidad a su personal empleado, le permite fidelizar a su personal y fomentar la estabilidad laboral. La estabilidad laboral que gozan los colaboradores del personal empleado de la universidad, hace que influya en un mayor compromiso continuo en sus respectivas áreas administrativas que no es puramente situacional sino, macroeconómico como el estado laboral. Su dedicación y entrega al trabajo se centra en alcanzar niveles de rendimientos aceptables, donde el empleado no sólo cumple con su actividad necesario sino, capitaliza las oportunidades para mejorar su situación

laboral y deja el pensamiento de laboral en otra organización. (3) Por su parte, el Compromiso Organizacional Normativo y el Desempeño Laboral tuvo un nivel de significancia positivo débil de $r = 0.382^{**}$ con un valor $p = 0.00 (<0.05)$. Esta variable es la más alta en relación a las otras variables analizadas. No obstante, de ser baja, se torna significativa e importante para los intereses de la universidad, toda vez que el colaborador inspira pertenencia y lealtad en sus actividades laborales y con la institución. El Compromiso Organizacional Normativo del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, evidencia sus orígenes en la formación del valor de lealtad desde su niñez, su adolescencia, juventud e inclusive en sus primeras experiencias laborales. Esto explica porque el colaborador está arraigado trabajar en la universidad y ser leal a ella. (4) Finalmente, la investigación halló que existe una correlación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral positiva y con un nivel de significancia importante de $r = 0.354^{**}$ con un valor $p = 0.00 (<0.05)$. Ante este escenario las variables Afectivo, Continuo y Normativo, no obstante, de tener niveles de significancia baja, juegan un papel relevante en el Desempeño Laboral. La importancia se valora por su gran identificación, fidelidad, apego, sentimiento de pertenencia y lealtad de los colaboradores de la universidad. Que en conjunto permiten que el Desempeño Laboral que desarrollan los colaboradores en sus diferentes centros de trabajo sean productivos y de calidad.

2.1.3. Angulo (2017), desarrolló la tesis titulada: “Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016”. Tesis para optar al grado de magíster en gestión pública, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El objetivo general fue: “determinar la relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016”.

El diseño de investigación fue descriptivo correlacional, para evaluar la asociación existente entre las variables referidas. Muestreo

No Probabilístico por conveniencia: “por que intenta incluir, por la facilidad de acceso a toda la muestra conformada por el personal de la Red de Servicios de Salud Picota. La muestra del presente estudio de investigación fue la misma que la población, 32 trabajadores, ya que es pequeña y se tiene facilidad de llegada a los mismos”.

Se concluyó:

1. “Se determina que la relación entre compromiso organizacional y el nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota existe, de acuerdo a los resultados analizados de la encuesta, y es de suma importancia saber que esta relación existe ya que uno de los motivos que hace que se levante nuestro rendimiento laboral es por aspectos emocionales”.
 2. “En la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Picota se identifica que el compromiso organizacional preponderante es el “Compromiso por necesidad”, ya que como resultado se obtuvo que 23 de 32 trabajadores de la institución en estudio están comprometidos por necesidad y eso representa el 72% de los trabajadores”.
 3. “Se identifica que en la Red de Servicios de Salud Picota, el nivel de productividad predominante es el “Bueno” en relación a la variable dependiente de compromiso organizacional identificado ya que 14 de 23 trabajadores con el compromiso por necesidad de la institución en estudio, tienen un nivel de productividad Regular, que representa el 61% de los trabajadores”.
- 2.1.4.** Frías (2014), elaboró la tesis titulada: “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”. Tesis para optar al grado de magíster en gestión de personas y dinámica organizacional, Universidad de Chile, Santiago. La pregunta de investigación que guió el presente estudio fue: si integrantes de la Generación Y requieren un plan de carrera claro y definido, con expectativas y metas realizables; un jefe que sea mentor y coach, y una organización que los ayude a desarrollar las competencias que les faltan. En este contexto, la hipótesis general

fue la siguiente: “Las percepciones de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo”.

Para los fines de esta investigación, se diseñó una encuesta cuyo objetivo fue levantar información acerca del nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores de la ONG. Esta encuesta responde a una adaptación de encuestas diseñadas por importantes consultoras organizacionales. Se diseñó la encuesta tomando como base principal las preguntas que realiza Gallup, en su encuesta Gallup, en la cual según lo señalado por Forbringer (2002) “se evalúan los elementos más importantes para atraer, concentrar y mantener a los trabajadores más talentosos, a través de 12 preguntas medidas en una escala Likert”. Gallup trató de determinar el número mínimo de elementos necesarios para medir con precisión el entorno laboral, a través de preguntas que según Forbringer (2002), son capaces de diferenciarse. El mismo autor “señala que respecto de mediciones anteriores, se mantuvieron los ítems en los cuales los empleados más comprometidos respondieron positivamente, y en el que todos los demás respondieron de forma neutral o negativa. Si bien las doce preguntas no captan todo lo que se quiere saber acerca del lugar de trabajo, capturaron la información más importante” (Forbringer, 2002).

A partir de los resultados y análisis en la presente investigación en la ONG es posible concluir que:

“Pese a que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes (100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización (100% en la ONG) y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización. En este sentido, a partir de las entrevistas de salida se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo

profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación Y, lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo” (Frías, 2014, p. 52).

Así, se verifica la hipótesis, referente de que: “la percepción de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo” (Frías, 2014, p. 52).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Compromiso organizacional

a. Definición: Se encontró que:

“El compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma. Se refiere a la afinidad que hay entre aquel y la organización que le da empleo. El compromiso organizacional es una respuesta más general y perdurable respecto de la organización de lo que puede serlo el nivel de satisfacción que se tiene en relación con un puesto de trabajo en particular” (Robbins y Coulter, 2014, p. 452).

De acuerdo con Tena y Villanueva (2010) el compromiso organizacional: “es el nivel de la participación de un trabajador y su identificación con la empresa. El colaborador se esfuerza por identificarse con la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización”. Considera importante el esfuerzo porque espera tener beneficio y el deseo de pertenecer a la entidad. Según Zamora (2009) el compromiso organizacional es definido como: “el grado en que un colaborador interioriza los valores y objetivos de su organización para realizar sus actividades laborales con sentimientos de lealtad”. Asimismo, Pons y Ramos (2010) señala que: “es la forma como la fuerza de trabajo se identifica con la organización económica y se implica para formar parte del cumplimiento del objetivo institucional”. O,

el compromiso organizacional es esencial para que las personas sientan a la organización como algo propio y se involucren en ella con lealtad.

Becker (1960) estableció que: “el compromiso organizacional es el enlace que se da en un trabajador con una organización, debido a la permanencia laboral o cambios que hayan ocurrido durante su permanencia en dicha institución”, el autor define el compromiso organizacional como un vínculo donde el factor principal son los años que ha entregado a la organización.

El compromiso organizacional conforma: “el apego que los trabajadores tienen hacia la organización donde trabajan muchos años, por ello se mantienen y sienten miedo para empezar de nuevo en otra entidad, es decir poseen la necesidad de permanecer en ella, otros sienten una obligación porque gracias a la organización han tenido nuevas oportunidades de cambio” (Meyer y Allen, 1991).

Amorós (2007) estableció: “que el compromiso organizacional se refiere a la intensidad en la que un trabajador se siente comprometido por su entidad mediante su identificación para lograr las metas que se han propuesto”, asimismo señala que en las investigaciones se han demostrado que existe una concordancia perjudicial entre el compromiso organizacional y el desentendimiento por colaborar en ella, por lo que deben establecer estrategias para generar la rotación en puestos de trabajo para generar la satisfacción del trabajador.

b. Modelos teóricos que explican el compromiso organizacional

Enfoque Multidimensional. Se consideran los aportes de Meyer y Allen, (1991), que expresan: “la existencia de una relación psicológica de apego emocional para continuar laborando en una entidad, en la que básicamente se da la tridimensionalidad del compromiso organizacional”: (1) Existe un compromiso por los beneficios que recibe de la organización (recompensas extrínsecas). (2) Existencia de compromiso basada en la adhesión. (3) Se vinculan la relación de los valores institucionales y los propios valores de los trabajadores.

Teoría del Compromiso según Becker. Becker (1992) expresó que: “existen diferentes formas de compromiso, los cuales los denominó compromiso: con la organización, con la alta gerencia, con el supervisor, con el grupo de trabajo, con la ocupación”. Asimismo, cada manera de compromiso es diferente y tiene su propia dinámica de influencia en el desempeño laboral y en la conducta organizacional, todos estos son mecanismos de las actuaciones laborales y organizacionales de los empleados y trabajadores.

Teoría de la equidad. Expresa que la motivación es uno de los elementos que influye en el desempeño de un trabajador, significa que los trabajadores ejecutan el trabajo que demanda esfuerzo, creatividad, y por lo que, éste debe ser reconocido mediante una recompensa, puesto que las entidades deben obtener el equilibrio para que al realizar la comparación entre las recompensas, debe ser equitativa; en caso contrario puede generar descontento, desmotivación y se reduce el esfuerzo.

Teoría de la expectativa de la motivación. Se indica que:

“La motivación de las personas a hacer cualquier cosa estará determinada por el valor que dan al resultado de su esfuerzo (ya sea positivo o negativo), multiplicado por la confianza que tienen en que su esfuerzo ayudará materialmente a alcanzar una meta. En sus propios términos, la teoría de Vroom puede expresarse como:

Fuerza = valor x expectativa

Donde fuerza es la fortaleza de la motivación de una persona, valor es la fortaleza de la preferencia de un individuo por el resultado y expectativa es la probabilidad de que una acción en particular lleve a un resultado deseado. Si una persona es indiferente respecto de lograr una meta determinada, el valor es cero; y es negativa cuando, en cambio, opte por no lograr la meta. El resultado de cualquiera de las dos sería, por supuesto, una motivación nula. De igual forma, una persona no tendría

motivación para lograr una meta si la expectativa fuera de cero o negativa. La fuerza ejercida para hacer algo dependerá tanto del valor como de la expectativa. Más aún, un motivo para realizar cierta acción podría estar determinado por el deseo de lograr algo más; por ejemplo, una persona podría estar dispuesta a trabajar duro para elaborar un producto por un valor en la forma de pago, o un gerente estaría dispuesto a esforzarse por lograr las metas de la compañía en marketing o producción por un valor de promoción o pago” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.395)

c. Dimensiones e indicadores del compromiso organizacional:

En el estudio se empleó tres dimensiones y seis indicadores de la variable: compromiso organizacional, adoptados del trabajo de Fuentes, K. J. (2018) que son:

Dimensión 1: Compromiso afectivo, se refiere a: “la existencia de una conformidad de sensibilidad para considerar un puesto de trabajo que existe en la organización ya que se obtiene beneficios y se siente satisfacción de pertenecer a dicha entidad, puesto que cumple con sus necesidades y expectativas”. (Meyer y Allen 1991)

El compromiso afectivo, es como un sentimiento por la entidad, por lo cual, se identifica con ella mediante la participación en las actividades con emociones compartidas internamente. También es el estado emocional que siente o se identifica con sus jefes, al recibir un trato amable y cordial y sobre todo las recomendaciones para seguir mejorando en el cumplimiento de sus actividades, asimismo involucra el sentirse bien con sus compañeros de trabajo.

Indicadores de compromiso afectivo: adoptados del trabajo de Fuentes, K. J. (2018) y fueron:

- Identificación.
- Felicidad.

Dimensión 2: Compromiso de continuidad. Este compromiso es: “más reflexivo, en donde el trabajador evalúa la situación de volver a empezar en un nueva organización, donde la experiencia le ha permitido conocer y mejorar su rendimiento laboral, así como de los beneficios laborales que ha ido ganando con el tiempo, por lo que también afirman que en la actualidad existe un alto registro de desocupación y en consecuencia la dimensión de continuidad es escasa”. (Meyer y Allen 1991)

El compromiso de continuidad se asocia con el reconocimiento económico, el mismo que se ha venido recibiendo gracias a la acumulación de los años de servicio, como de las experiencias ganadas y se evalúa el riesgo de perderlo todo, en estos tiempos de incertidumbre laboral, es decir el trabajador se siente comprometido porque ha recibido beneficios en la organización y sobre todo porque se sienten satisfechos en ella.

En el compromiso de los colaboradores de la organización es que se valora todo lo que han aprendido y la experiencia que tienen en el cargo desempeñado, asimismo reconocen que la organización ha invertido en ellos mediante cursos de especialización y capacitaciones; es decir los colaboradores deciden continuar en la organización por decisión propia.

Indicadores de compromiso de continuidad: adoptados del trabajo de Fuentes, K. J. (2018) y fueron:

- Motivación en el sueldo
- Seguridad de estabilidad

Dimensión 3: Compromiso normativo, explicaron que: “el compromiso normativo se asocia con el compromiso ético, es decir el trabajador se siente obligado o agradecido ya que la organización le ha brindado apoyo y oportunidades de mejora laboral, así como beneficios de acuerdo al puesto que desempeña”. (Meyer y Allen 1991)

El compromiso normativo depende directamente del aporte económico que recibe un trabajador y también tiene en cuenta que en la actualidad

permanecer en una organización es cada vez más difícil por las competencias laborales y teniendo en cuenta lo descrito decide permanecer en la organización.

Indicador de Compromiso normativo: adoptado del trabajo de Fuentes, K. J. (2018) y fue:

- Obligación moral
- Lealtad

2.2.2. Productividad de los trabajadores.

a. Definiciones:

Las organizaciones que alcanzan el éxito, desarrollando su valor agregado a través de las operaciones productivas. Según Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012), el significado de:

“Productividad, cabe definirla como el cociente entre producción/insumos dentro de un periodo, considerando la calidad.

La productividad puede mejorarse al:

1. Aumentar la producción con los mismos insumos. 2. Reducir los insumos manteniendo la misma producción. 3. Aumentar la producción y reducir los insumos para cambiar el cociente favorablemente.

Las compañías utilizan varios tipos de insumos (mano de obra, materiales y capital); por otra parte, la productividad total de los factores combina varios insumos para llegar a uno compuesto. Anteriormente los programas de mejoras a la productividad estaban dirigidos sobre todo a áreas de competencia directa de los trabajadores, sin embargo, como señaló Peter F. Drucker, uno de los autores más prolíficos en administración, “la máxima oportunidad de aumentar la productividad seguro se encuentra en el conocimiento del trabajo mismo y, en especial, en la administración” (p. 14).

Para lograr la productividad, la organización tiene que alcanzar la efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional:

siendo la efectividad, la obtención de los objetivos y la eficiencia es cumplir con los fines con el mínimo de recursos.

b. Dimensiones e indicadores de productividad de los trabajadores:

En el estudio se empleó tres dimensiones y seis indicadores de la variable: productividad de los trabajadores, adoptados del trabajo Zapata, R. (2018) que son:

Dimensión 1: Eficiencia. Para Chiavenato (2011) la eficiencia es: “la conexión entre los valores y ganancias, es decir es la manera óptima de realizar las tareas asignadas, considerando un adecuado uso de los recursos que proporciona la organización”.

Según Ramírez y Ramírez (2016) el objetivo de la administración científica es: “obtener la eficiencia en los procesos administrativos, así, la elaboración de los bienes o la prestación de los servicios, se logre con el mayor grado de satisfacción, de economía, de esfuerzo y de rendimiento. Es la lucha por la eficiencia”. (p. 56)

Significa que para conseguir la eficiencia se debe evitar gastos innecesarios, los desperdicios y emplear cada recurso según la necesidad que exista en cada área de la organización.

Indicadores de Eficiencia: fueron

- Reducción de tiempo
- Disposición de insumos y materiales

Dimensión 2: Eficacia. La eficacia de una organización: “se obtiene con la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad, esta se da mediante bienes y servicios que brinda en forma oportuna; mientras que la eficiencia es una relación técnica entre entradas y salidas” (Chiavenato, 2011 p.22).

Eficacia es la ejecución de una tarea, sin importar el empleo de medios de que se disponga; lo importante es cumplir con el objetivo estipulado.

En la eficacia, la entidad debe cumplir con los objetivos trazados y por tal motivo debe hacer uso de los recursos que posee, porque su prioridad es el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Indicadores de Eficacia: fueron

- Hacer lo correcto
- Alcance de metas y objetivos

Dimensión 3: Efectividad. Chiavenato (2011) manifestó que: “la efectividad es el complemento entre la eficiencia y eficacia, se asocia con los resultados obtenidos, que han sido programados en un tiempo determinado y con los valores más beneficiosos”, significa que prima la exactitud y valora que no se hagan desperdicios, puesto que originan pérdidas tanto en el tiempo como en los materiales empleados.

Según, Ruiz (2007), la efectividad: “está referida con la medida que una entidad planifica las acciones para obtener determinados objetivos, trabajando en forma individual y en equipo, siendo el alcance de su cumplimiento lo que prima en la organización ya que todos serían los beneficiarios cuando una organización es competitiva y efectiva”.

Indicadores de Efectividad: fueron

- Mejores resultados
- Evaluación continua

2.3. Definición de términos

Actitud: “reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifieste en las creencias, sentimientos conductas proyectadas” (Juscamayta, 2017, p. 75).

Clima Organizacional: “se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en el desempeño de sus funciones” (Juscamayta, 2017, p. 75).

Compromiso organizacional: “El compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus

objetivos, y desea mantener su filiación a la misma” (Robbins y Coulter, 2014, p. 452).

Compensación: “todo tipo de recompensas que los individuos reciben a cambio de su trabajo, tanto intrínseco como extrínseco” (Juscamayta, 2017, p. 75).

Comportamiento Organizacional: “estudio de los individuos y de los grupos dentro del ambiente de la organización” (Juscamayta, 2017, p. 75).

Comunicación: “es el proceso de transmitir información y comprensión entre dos personas” (Juscamayta, 2017, p. 75).

Condiciones Generales de Trabajo: “grado en que los trabajadores perciben que el sitio de trabajo es seguro y están dotados de elementos que ayudan a la seguridad personal además de sus propios aportes” (Juscamayta, 2017, p. 75).

Conflicto: “proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado de manera negativa, a punto de alterar de forma desfavorable algunos de sus intereses” (Juscamayta, 2017, p. 75).

Desempeño laboral: “es el grado en que se logran las tareas que contribuyen con el trabajo de un sujeto e indica que también una persona se desenvuelve en su puesto, sobre la base de los resultados logrados” (Juscamayta, 2017, p. 75).

Desarrollo de la Organización: “enfoque gerencial que ayuda a los gerentes a prepararse para administrar el cambio dentro de un mundo cambiante” (Juscamayta, 2017, p. 75).

Equipo de trabajo: “conjunto organizado de trabajadores que se hacen responsables por un resultado” (Juscamayta, 2017, p. 76).

Liderazgo: “proceso que ayuda a dirigir y movilizar personas y/o ideas. Influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a la consecución de un objetivo” (Juscamayta, 2017, p. 76).

Medio Ambiente: “contexto físico y social en el que funciona un sistema (organización, personas o grupos)” (Juscamayta, 2017, p. 76).

Motivación: “aquellos que impulsan, dirigen y mantienen el comportamiento humano” (Juscamayta 2017, p. 76).

Organización: “puede definirse como la suma de componentes proyectados para alcanzar un objetivo en particular de acuerdo a un plan determinado” (Juscamayta, 2017, p. 76).

Percepción: “proceso mental y cognitivo que capacita al individuo para interpretar y comprender lo que nos rodea” (Juscamayta, 2017, p. 76). }

Productividad: “productividad, cabe definirla como el cociente entre producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012 p.14).

Satisfacción Laboral: “es el grado en el cual los trabajadores se sienten satisfechos y felices por su trabajo” (Juscamayta, 2017, p. 76).

Trabajo en Equipo: “es un proceso colectivo, no lo puede realizar una sola persona. Cuando varios individuos se reúnen para formar un grupo, cada cual aporta sus conocimientos personales, sus habilidades, sus ideas y sus motivaciones” (Juscamayta, 2017, p. 76).

Toma de Decisiones: “proceso que ayuda a los administradores a poner alternativas y a elegir la alternativa que tiene más posibilidades de éxito” (Juscamayta, 2017, p. 76).

Validez: “es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir” (Hernández, S. et al., 2014, p. 200).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019

2.4.2. Hipótesis específica

- a. Existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

- b. Existe una relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.
- c. Existe una relación directa y significativa entre el compromiso normativo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

La presente investigación analizó la problemática desde dos variables.

a. Variable I: compromiso organizacional:

El compromiso organizacional es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y con sus objetivos, y desea mantener su filiación a la misma. Se refiere a la afinidad que hay entre aquel y la organización que le da empleo. El compromiso organizacional es una respuesta más general y perdurable respecto de la organización de lo que puede serlo el nivel de satisfacción que se tiene en relación con un puesto de trabajo en particular. (Robbins y Coulter, 2014, p. 452).

- b. **Variable II: productividad de los trabajadores:** Según Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012), el significado de: “productividad, cabe definirla como el cociente entre producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad” (p.14).

2.5.2. Definición operacional de la variable

a. Variable I: el compromiso organizacional		
Definición Operativa		Técnica e instrumento
Dimensión	Indicadores	
Compromiso afectivo	Identificación.	Técnica: Encuesta Instrumento:
	Felicidad.	
Compromiso de continuidad	Motivación en el sueldo	
	Seguridad de estabilidad	
	Obligación moral	

Compromiso normativo	Lealtad	Cuestionario de compromiso organizacional
----------------------	---------	-------------------------------------------

b. Variable II: productividad de los trabajadores		
Definición Operativa		Técnica e Instrumento
Dimensión	Indicadores	
Eficiencia	Reducción de tiempo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de productividad de los trabajadores
	Disposición de insumos y materiales	
Eficacia	Hacer lo correcto	
	Alcance de metas y objetivos	
Efectividad	Mejores resultados	
	Evaluación continua	

2.5.3. Operacionalización de la variable

a. Variable I: Compromiso organizacional

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		Nº	Contenido	
Compromiso afectivo	Identificación	1	Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad.	1= Total desacuerdo (TD) 2= En desacuerdo (D) 3= Indeciso (I) 4= De acuerdo (A) 5= Total acuerdo (TA)
		2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización	
		3	Mi organización tiene un gran significado personal para mí.	
	Felicidad.	4	Me siento como parte de una familia en mi organización.	
		5	Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.	
		6	Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.	
		7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.	
Compromiso de continuidad	Motivación en el sueldo	8	Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	
		9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.	
	Seguridad de estabilidad	10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización.	
		11	Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	
		12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.	
		13	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	
Compromiso normativo	Obligación moral	14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.	
		15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.	
		16	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	
	Lealtad	16	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.	
		17	La organización donde trabajo merece mi lealtad.	

		18	Creo que le debo mucho a mi organización.	
--	--	----	-------------------------------------------	--

b. Variable II: Productividad de los trabajadores.

Dimensión	Indicadores	Items		Escala Valorativa
		Nº	Contenido	
Eficiencia	Reducción de tiempo	1	He trabajado días no laborables para alcanzar mis metas.	1 = Nunca 2 = Muy pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		2	Me capacito para hacer bien mi trabajo y obtener mejores resultados	
		3	Cuando me esfuerzo reconocen mi trabajo.	
	Disposición de insumos y materiales	4	Cuento con los recursos necesarios para realizar mi labor.	
		5	Utilizo los insumos de la institución evitando el desperdicio y su deterioro.	
		6	Ahorro recursos, tiempo y dinero en el trabajo.	
Eficacia	Hacer lo correcto	7	Se cuáles son los objetivos y metas de esta institución	
		8	Me identifico con los objetivos y metas de esta institución	
		9	Cumplo con mis responsabilidades laborales diarias, en esta institución.	
	Alcance de metas y objetivos	10	Doy el 100% de mi capacidad y actitud durante mi trabajo.	
		11	Cumplo con los procedimientos establecidos de esta institución	
		12	Alcanzo los objetivos y metas programadas en esta institución.	
		13	Doy solución de algún problema, que se presente esta institución	
Efectividad	Mejores resultados	14	Persigo los objetivos institucionales de una forma activa y perseverante.	
		15	Dedico un tiempo adicional para mejorar el centro laboral	
		16	Pongo el mayor esfuerzo posible en mi trabajo, inclusive haciendo más de lo que tengo que hacer.	
	Evaluación continua	17	Me someto a evaluaciones periódicas	
		18	Comparto mis conocimientos en beneficio de mis compañeros de trabajo.	
		19	En ausencia de mi inmediato superior, asumo la responsabilidad.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue el tipo de investigación aplicada, porque los conocimientos que existen, serán puestos en ejecución durante el proceso de investigación.

“La investigación aplicada persigue fines de aplicación directos e inmediatos. Busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta investigación busca conocer para hacer y para actuar” (Gonzales 2011, p. 141).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación que le correspondió, fue el correlacional cuya finalidad estuvo en: “establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación” (Gonzales 2011, p. 142).

Se representa de la siguiente manera:

Sujeto	Asignación	O ₁	r	O ₂
Empresa Protege Oriente SA,	Voluntaria	Compromiso organizacional	Correlación entre variables	Productividad de los trabajadores

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

Estuvo constituida por las personas (54) que laboran en la empresa de vigilancia privada (tabla 1), Protege Oriente S.A., Pucallpa, cuya oficina está ubicada en el Jr. Libertad Nro. 302, Pucallpa, Ucayali.

Tabla 1
Personal de la empresa Protege Oriente SA.

Áreas	Sub-áreas	Sub total	Total
Administrativos	Administración	3	4
	Contabilidad	1	
Operadores	Centro de Control		2
Conductores			2
Vigilancia	Planta CSJ	29	46
	Maple	17	
Total personas			54

Fuente: Jefatura de operaciones PO abril 2019

3.2.2. Muestra.

Debido a la decisión voluntaria para participar en el estudio, se tomó como muestra al total de la población (54 personas) que trabajaron en la empresa de vigilancia privada, Protege Oriente SA, Pucallpa.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas. Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta. Esta técnica se aplicó a las personas que trabajan en la empresa Protege Oriente SA, para recoger datos relacionados con el desarrollo de las dos variables del estudio.

Se elaboró en base a las variables, dimensiones e indicadores con la finalidad de recoger datos para la estimación de la condición del compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente SA, Pucallpa, 2019; lo que sirvió para interrelacionar las variables de estudio. Se tuvo dos cuestionarios escritos, con aseveraciones cerradas, para que, con los resultados obtener la verificación de las hipótesis de la investigación.

3.3.2. Instrumentos

Para la ejecución del estudio, se emplearon los siguientes instrumentos: dos cuestionarios, uno para cada variable de la investigación.

En el primer cuestionario de la variable I: compromiso organizacional, se consideraron tres dimensiones con seis indicadores y 18 preguntas cerradas, que fue adoptado del estudio de Fuentes, K. J. (2018), que dio origen a un diagnóstico general referente al compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo de las personas frente a la empresa.

La escala fue ejecutada con la técnica de Likert y estuvo compuesta por 18 ítems, de naturaleza positiva. La valoración de estos

se desarrolló con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco; logrando un puntaje total que oscila entre 18 y 90 puntos.

Se utilizó cinco categorías diagnósticas de evaluación para la calificación del instrumento y se aplicó para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2. *Asignación de puntajes en la escala del compromiso organizacional*

Nivel	de compromiso	Factores I al III	Puntaje total
Muy	comprometido		77-90
	Comprometido		62-76
Promedio			47-61
poco	comprometido		32-46
No	comprometido		18-31

Fuente: Operacionalización de la variable compromiso organizacional

El segundo cuestionario de la variable II, productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, tuvo tres dimensiones con un total de seis indicadores y dieciocho preguntas cerradas, adoptados del trabajo de Zapata, R. (2018), se basaron en la combinación del comportamiento de las personas con los resultados que obtienen, para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, esfuerzo, materia prima y mejor calidad; este instrumento se aplicó al personal que labora en la empresa Protege Oriente SA.

La escala estuvo desarrollada con la técnica de Likert y fue compuesta por 18 ítems, de naturaleza positiva. La valoración de estos se desarrolló con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco; logrando un puntaje total que oscila entre 18 y 90 puntos.

Se utilizó cinco categorías diagnósticas de evaluación para la calificación del instrumento y se aplicaron para cada factor y para el puntaje total, las cuales se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3.

Asignación de puntajes en la escala de productividad de los trabajadores

Categorías diagnósticas	Factores I al IV	Puntaje Total
Excelente (E)		80-95
Buena (B)		64-79
Promedia (P)		49-63
Mala (M)		34-48
Negativa (N)		19-33

Fuente: Operacionalización de la variable productividad de los trabajadores

Con este instrumento se tuvo datos sobre la estimación de productividad de los trabajadores, lo cual dio como resultado el desarrollo alcanzado dentro de la empresa, en base a las siguientes dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

3.4.1. Validez. Se encontró que: “La validez, es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir”, (Hernández, S. et al., 2014, p. 200). Para esto, se determinó en forma precisa y clara, cuáles fueron las dimensiones y sus respectivos indicadores de las dos variables que integran el estudio. En la variable I, el primer cuestionario: compromiso organizacional, se consideraron tres dimensiones con seis indicadores y 18 preguntas cerradas, que fue adoptado del estudio de Fuentes, K. J. (2018), que dio origen a un diagnóstico general referente al compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo de las personas frente a la empresa.

Para la variable II, productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, se determinó tres dimensiones con un total de seis indicadores, que estuvieron basadas en la combinación del comportamiento de las personas con los resultados que obtienen, para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, esfuerzo, materias primas y mejor calidad;

posteriormente, se aseguró de que los ítems que contiene el instrumento permitieran observar la presencia de evidencia relacionada con el contenido.

Ambos instrumentos de medición fueron validados por sus respectivos autores, Fuentes, K. J. (2018) y Zapata, R. (2018).

3.4.2. Confiabilidad del instrumento. Se encontró que: “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, S. et al., 2014, p. 200).

En esta investigación se empleó el método para determinar la confiabilidad de un instrumento, de las medidas de consistencia interna, también conocido como método mediante fórmulas; que permitieron hallar de manera directa la confiabilidad del instrumento, a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Fiabilidad del cuestionario de encuesta de la variable I: compromiso organizacional.

Se ejecutó el análisis de fiabilidad del instrumento referido en el SPSS versión 25, obteniéndose un Alfa de Cronbach o índice de consistencia interna de 0.913, lo que indica que el instrumento es confiable o que posee un alto índice de consistencia interna.

Escala: Cuestionario de Variable I

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	18

Fiabilidad del cuestionario de encuesta de la variable II: productividad de los trabajadores.

Se ejecutó el análisis de fiabilidad del instrumento referido en el SPSS versión 25, obteniéndose un Alfa de Cronbach o índice de consistencia interna de 0.834, lo que indica que el instrumento es confiable o que posee un alto índice de consistencia interna.

Escala: Cuestionario de Variable II

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	54	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	19

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

La recolección de datos, se hizo con los instrumentos de las variables del estudio, que fueron contestados por las personas que trabajan en la empresa Protege Oriente SA, con el fin de obtener los datos para la estimación del estado del compromiso organizacional y productividad de los trabajadores; el mismo que sirvió para interrelacionar las variables de estudio.

3.5.2. Técnicas para el procesamiento de la información

- a. **La revisión y consistencia de la información:** esta etapa se basó en seleccionar la información verificando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el propósito de ajustar los llamados datos primarios.
- b. **Clasificación de la Información:** Se realizó para agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las dos variables.
- c. **La codificación y tabulación:** La codificación se basó en la formación de un grupo de valores, de tal manera que los datos sean tabulados. La tabulación manual se realizó ubicando cada uno de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos como el SPSS y hoja de cálculo Excel.
- d. **Análisis de fiabilidad:** Se hizo mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach que es un coeficiente de correlación al cuadrado que mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación fue que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

e. La contrastación de hipótesis: Se empleó el coeficiente rho de Spearman, puesto que: “Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como r_s , y tau de Kendall, simbolizado como t , son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas)” (Fernández y Baptista, 2014, p. 322), que presenta la equivalencia del coeficiente r de Pearson:

Interpretación: el coeficiente rho de Spearman puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

$+0.10$ = Correlación positiva muy débil.

$+0.25$ = Correlación positiva débil.

$+0.50$ = Correlación positiva media.

$+0.75$ = Correlación positiva considerable.

$+0.90$ = Correlación positiva muy fuerte.

$+1.00$ = Correlación positiva perfecta” (Fernández et al, 2014, p. 305).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis de los resultados alcanzados con la aplicación de los cuestionarios o instrumentos de la encuesta, para poder recopilar la información que logre contrastar los objetivos de estudio trazados para este estudio, se hizo en el programa SPSS versión 25. Por tal motivo los resultados se presentan por variables y en cada una de las variables las dimensiones con sus respectivos ítems o

cuestionario desarrollado para tal fin. Se obtuvo los resultados que se presentan a continuación.

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Variable I: Compromiso organizacional

a. Distribución de frecuencias: Compromiso organizacional

Empleando el cuestionario de la variable I, en la muestra se alcanzó los siguientes resultados (tabla 4)

Tabla 4. Distribución de frecuencias: Compromiso organizacional

Esca la Valorativa	Frecuencias		Porcentaje
1. Total desacuerdo (TD)	48	4.9%	
2. En desacuerdo (D)	175	18.0%	
3. Indeciso (I)	57	5.9%	
4. De acuerdo (A)	412	42.4%	
5. Total acuerdo (TA)	280	28.8%	
	Total	972	100

Fuente: Base de datos.

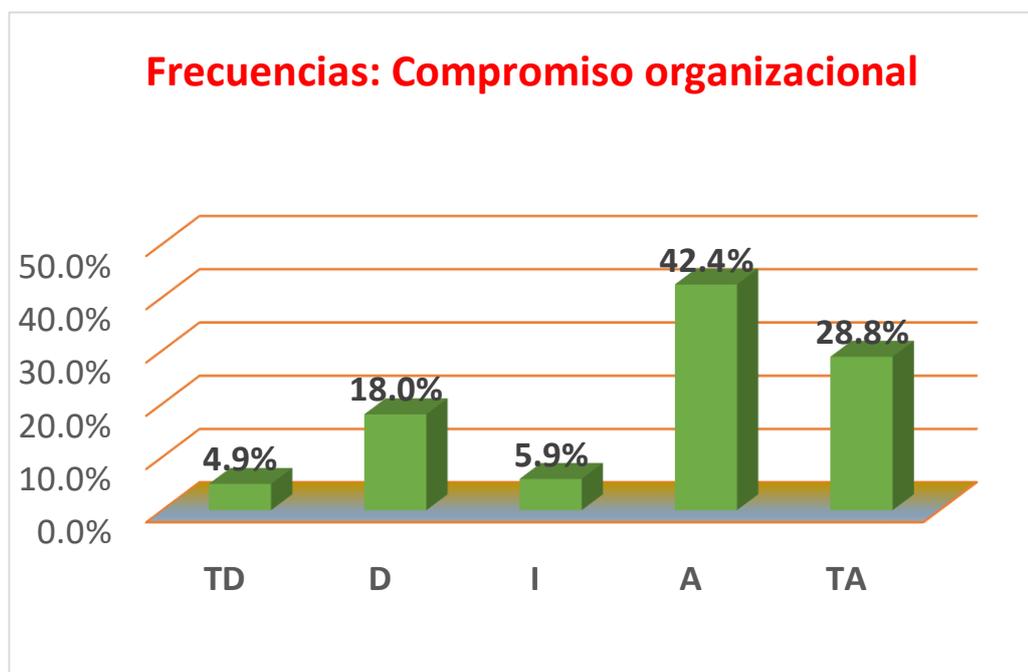


Figura 1. Distribución de frecuencias: Compromiso organizacional en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Fuente: Tabla 4.

La tabla 4 y su figura muestran que, del total de la muestra (54), en cuanto a la variable 1, con sus 18 preguntas referentes al Compromiso organizacional en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.: el 4.9% (48 preguntas) respondieron con el N° 1 (Total desacuerdo), el 18% (175 preguntas) contestaron con el N° 2 (En desacuerdo), el 5.9% (57 preguntas) respondieron con el N° 3 (Indeciso), el 42.4% (412 preguntas) estuvieron de acuerdo con el N° 4 (De acuerdo) y el 28.8% (280 preguntas) respondieron con el N° 5 (Total acuerdo).

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que la mayoría de las personas, el 71.2 %, se encontraban **de acuerdo** y en **total acuerdo** con el **Compromiso organizacional en la empresa Protege Oriente S.A.**

b. Categorías diagnósticas de acuerdo a la asignación de puntajes en la Escala de Compromiso organizacional, a cada integrante de la muestra.

Tabla 5. *Categorías diagnósticas en la Escala de Compromiso organizacional*

Categorías diagnósticas	Puntaje Total	N° de integrantes	Porcentaje
Muy comprometido (MC)	77-90	10	18.5%
Comprometido (C)	62-76	27	50.0%
Promedio (P)	47-61	14	25.9%
poco comprometido (PC)	32-46	3	5.6%
No comprometido (NC)	18-31	0	0
Total		54	100

Fuente: Base de datos.

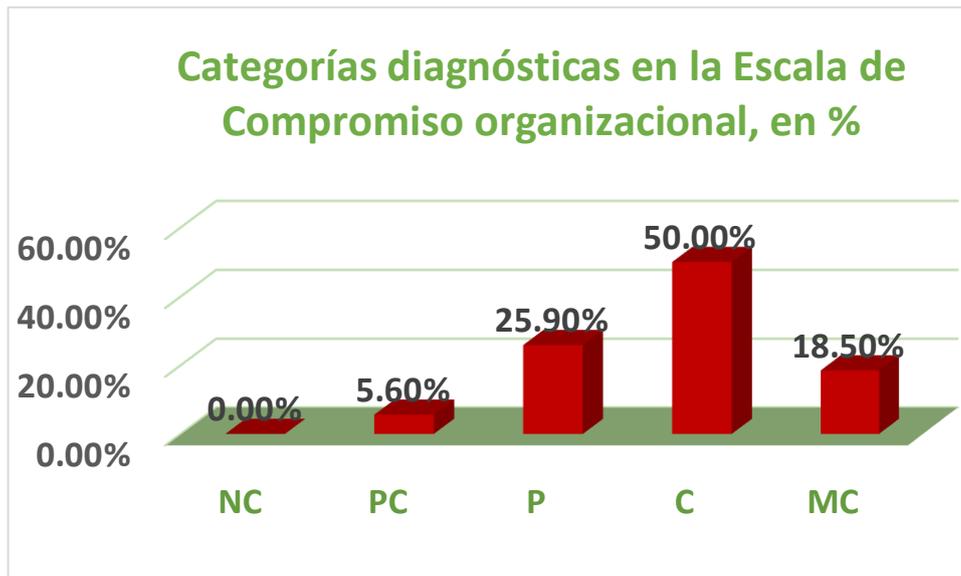


Figura 2. Categorías diagnósticas de Compromiso organizacional en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Fuente: Tabla 5.

La tabla 5 y su figura 2 muestran que, del total de la muestra (54), en cuanto a la variable I, con sus 18 preguntas: nadie, el 0% percibió que el Compromiso organizacional en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, se encontraba en un nivel de **No comprometido (NC)**; tres personas, el 5.6% percibieron que se encontraban, como **poco comprometido (PC)**; 14 personas, el 25.9% lo percibieron en un nivel **Promedio (P)**; 27 personas, el 50 % reflejó una percepción positiva del Compromiso organizacional, como **Comprometido (C)**; y 10 personas, el 18.5% tuvo una percepción muy positiva del Compromiso organizacional, como **Muy comprometido (MC)**.

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que el 68.5% de las personas percibieron que Compromiso organizacional en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, se encontraba entre el nivel **Muy comprometido (MC)** y **Comprometido (C)**.

4.1.2. Variable II: Productividad de los trabajadores

a. Distribución de frecuencias: productividad de los trabajadores en

la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019

En la recolección de datos al aplicar el cuestionario de la variable
II en la muestra se obtuvo los siguientes resultados (tabla 7):

Tabla 6. Distribución de frecuencias: Productividad de los trabajadores

Escala Valorativa	Frecuencias	Porcentaje
1. Nunca (N)	12	1.2%
2. Muy pocas veces (MPV)	100	9.7%
3. Algunas veces (AV)	131	12.8%
4. Casi siempre (CS)	281	27.4%
5. Siempre (S)	502	48.9%
	Total	1026
		100

Fuente: Base de datos.

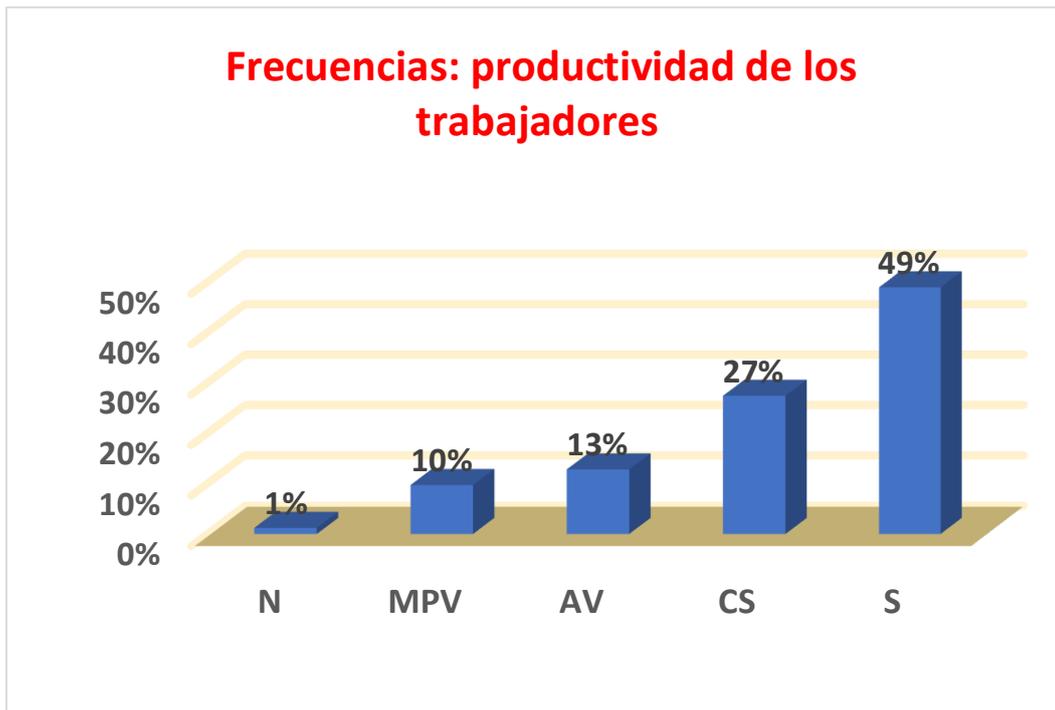


Figura 3. Distribución de frecuencias: productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Fuente: Tabla 6.

La tabla 6 y su figura 3, muestran que, del total de la muestra (54), en cuanto a la variable II: Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, con sus 19 preguntas: el 1% (12 preguntas) respondieron con el N° 1, Nunca (N); el 10% (100 preguntas) contestaron con el N° 2, Muy pocas veces (MPV); el 13% (131 preguntas) respondieron con el N° 3, Algunas veces (AV); el 27% (281 preguntas) estuvieron de acuerdo con el N° 4, Casi siempre (CS); y el 49% (502 preguntas) respondieron con el N° 5, Siempre (S).

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que la mayoría de las personas, el 76 %, contestaron **Casi siempre** y **Siempre** a las preguntas referidas en el cuestionario.

b. Categorías diagnósticas de acuerdo a la asignación de puntajes en la Escala de Productividad de los trabajadores, a cada integrante de la muestra.

Tabla 7. *Categorías diagnósticas en la Escala de Productividad de los trabajadores*

Categorías diagnósticas	Puntaje Total	N° de integrantes	Porcentaje
Excelente (E)	80-95	20	37
Buena (B)	64-79	34	63
Promedio (P)	49-63	0	0
Mala (M)	34-48	0	0
Negativa (N)	19-33	0	0
Total		54	100

Fuente: Base de datos.

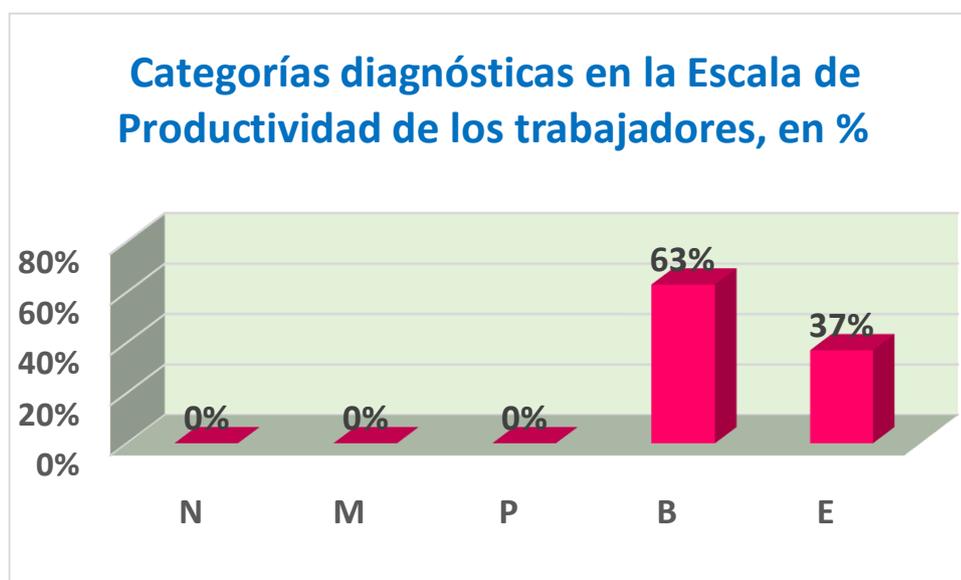


Figura 4. Categorías diagnósticas en la Escala de Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Fuente: Tabla 7.

La tabla 7 y su figura 4, muestran que, del total de la muestra (54), en cuanto a la variable II, con sus 19 preguntas: nadie, el 0% percibió que la Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, se encontraba en un nivel de **Negativa (N)**; ninguna persona, el 0% percibió a la Productividad de los trabajadores, como **Mala (M)**; 0 persona, el 0% lo percibió en un nivel **Promedio (P)**; 34 personas, el 63% reflejó una percepción

positiva de la Productividad de los trabajadores, como **Buena (B)**; y 20 personas, el 37% tuvo una percepción muy positiva de la Productividad de los trabajadores, como **Excelente (E)**.

Del análisis de la tabla y figura referida se establece que todas las personas percibieron que la Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, se encontraba se encontraba entre el nivel **Bueno (B)** y **Excelente (E)**.

4.1.3. Comparación entre las Variables

Al recopilar los datos en el momento de aplicar los cuestionarios de ambas variables, en la muestra, se obtuvo los siguientes resultados en las frecuencias de las Variables (figura 5):

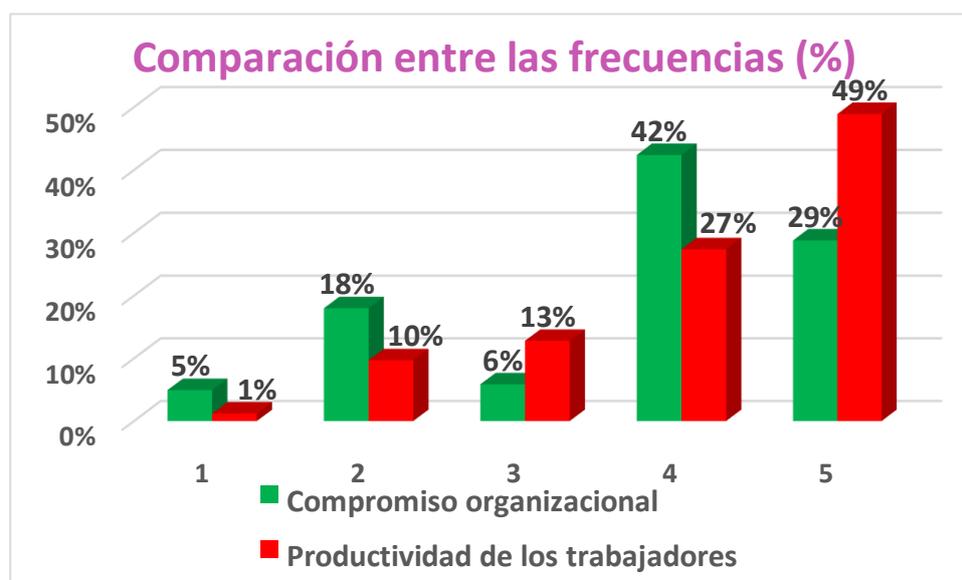


Figura 5. Comparación entre las frecuencias de las Variables en %

Fuente: Tablas 4 y 6

La figura 5, muestra que, del total de la muestra (54), en cuanto a las dos variables, con sus 37 preguntas: el 5% y el 1% (48 y 12 preguntas) respondieron con el N° 1, el 18% y el 10% (175 y 100 preguntas) contestaron con el N° 2, el 6% y el 13% (57 y 131 preguntas) respondieron con el N° 3, el 42% y el 27% (412 y 281 preguntas) estuvieron de acuerdo con el N° 4, y el 29% y el 49% (280 y 502 preguntas) respondieron con el N° 5.

Del análisis de la figura referida se establece que la mayoría de las personas, en ambas variables, el 71 % y el 76 %, contestaron entre las dos escalas mayores (4 y 5) a las preguntas referidas en el cuestionario.

4.2. Contrastación de las hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis

Se utilizó el coeficiente rho de Spearman, puesto que: “Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como r_s , y tau de Kendall, simbolizado como t , son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas)”, (Fernández y Baptista, 2014, p. 322).

a. Contrastación de la hipótesis general

De acuerdo con Hernández, et al. (2010) quienes expresan que:

“Las hipótesis del proceso cuantitativo se someten a prueba o escrutinio empírico para determinar si son apoyadas o refutadas, de acuerdo con lo que el investigador observa, y demostrarse como probablemente correctas o incorrectas, sin que interfieran los valores y las creencias del individuo” (p. 107).

Para tal efecto se ha considerado los siguientes pasos:

□ Formulación de las hipótesis

Hernández, et al. (2010), manifestaron que: “las hipótesis de investigación se definen como proposiciones tentativas acerca de la o las posibles relaciones entre dos o más variables” (p. 96). Se les suele simbolizar como H_i o H_1 , H_2 , H_3 , etc. (cuando son varias), y también se les denomina hipótesis de trabajo.

Las hipótesis nulas son, en cierto modo, lo contrario de las hipótesis de investigación. Constituyéndose en proposiciones acerca de la relación entre variables,

sirviendo para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación.

Se les suele simbolizar como H_0 .

□ **Formulación de la Hipótesis General:**

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Hipótesis nula

H₀: No existe relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019

□ **Determinación si la prueba es unilateral o bilateral**

La hipótesis de investigación indica que la prueba es unilateral de cola derecha, porque se trata de verificar solo una probabilidad, la existencia de una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

□ **Determinación del nivel de significancia de la prueba**

Asumimos el nivel de significación de **5%**, en consecuencia el nivel de confiabilidad es de 95 %.

□ **Regla teórica para toma de decisión**

Se tomó el criterio del valor $s = 0.05$. Si valor $s \geq 0.05$, se acepta H_0 . Si valor $s < 0.05$, se acepta H_1 .

□ **Calculo estadístico de la prueba de hipótesis**

La contrastación de hipótesis utilizó el coeficiente rho de Spearman, y se obtuvo una correlación directa de 79.4 %. El valor $s = 0.000$ (Tabla 8)

• Interpretación

Puesto que la “rs” fue 0,794, este valor es considerado como Correlación positiva considerable, Así también vemos que el valor $s = 0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe relación positiva considerable entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.000$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.0 % de probabilidad de error).

Tabla 8. *Correlación entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.*

Correlaciones

		Compromiso organizacional	Productividad de los trabajadores
Rho de Spearman	Compromiso organizacional		
	Coeficiente de correlación	1,000	,794**
	Sig. (unilateral)	.	,000
	N	54	54
	Productividad de los trabajadores		
	Coeficiente de correlación	,794**	1,000
	Sig. (unilateral)	,000	.
	N	54	54

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

Fuente: Resultado SPSS.

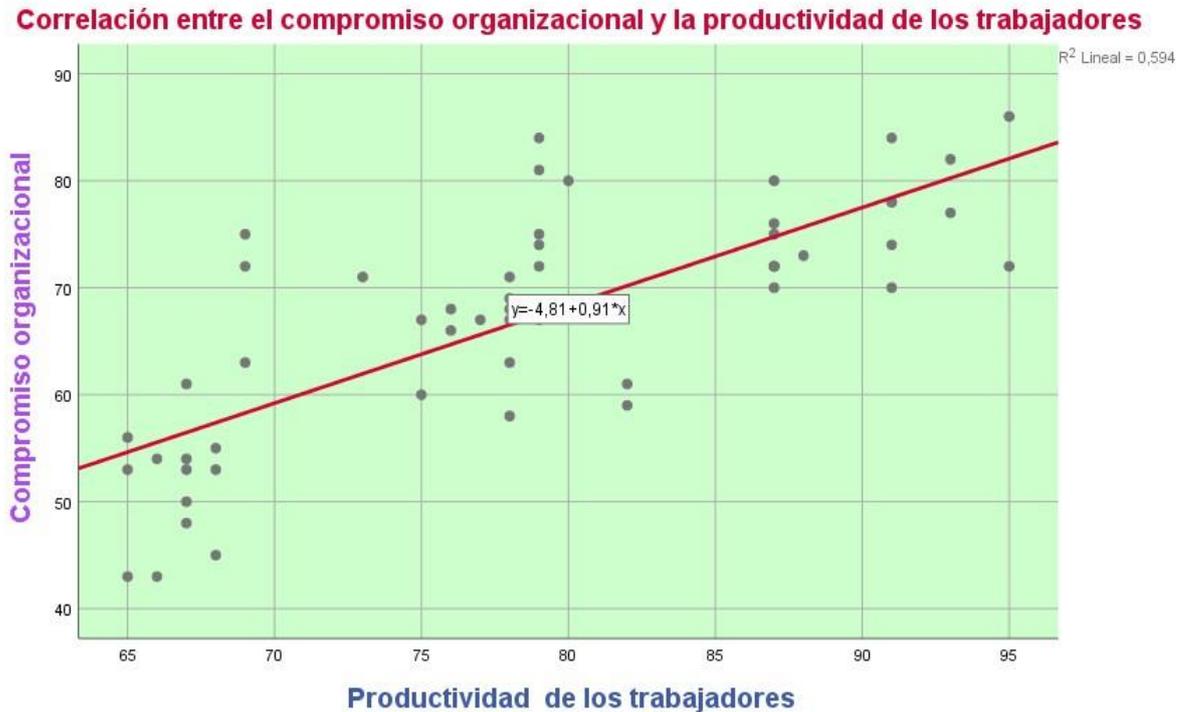


Figura 6. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Fuente: Tabla 8.

La tabla 8 y su figura 6 muestran la Correlación entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019 y el grado de dispersión y la línea de tendencia de la suma de los resultados obtenidos en las dos variables de la investigación, el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores.

b. Contrastación de la hipótesis específicas Hipótesis específica 1:

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Hipótesis nula

H₀: No existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Decisión: El resultado de $r_s = 0.844$ (tabla 9), denota una correlación positiva considerable, así también vemos que el valor $s = 0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe una relación positiva considerable entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor de $s = 0.000$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0 % de probabilidad de error).

Tabla 9. *Correlación entre el Compromiso afectivo y la Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.*

Correlaciones

		Compromiso afectivo	Productividad de los trabajadores
Rho de Spearman	Compromiso afectivo		
	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
	Sig. (unilateral)	.	,000
	N	54	54
	Productividad de los trabajadores		
	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
Sig. (unilateral)	,000	.	
N	54	54	

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

Fuente: Resultado SPSS.

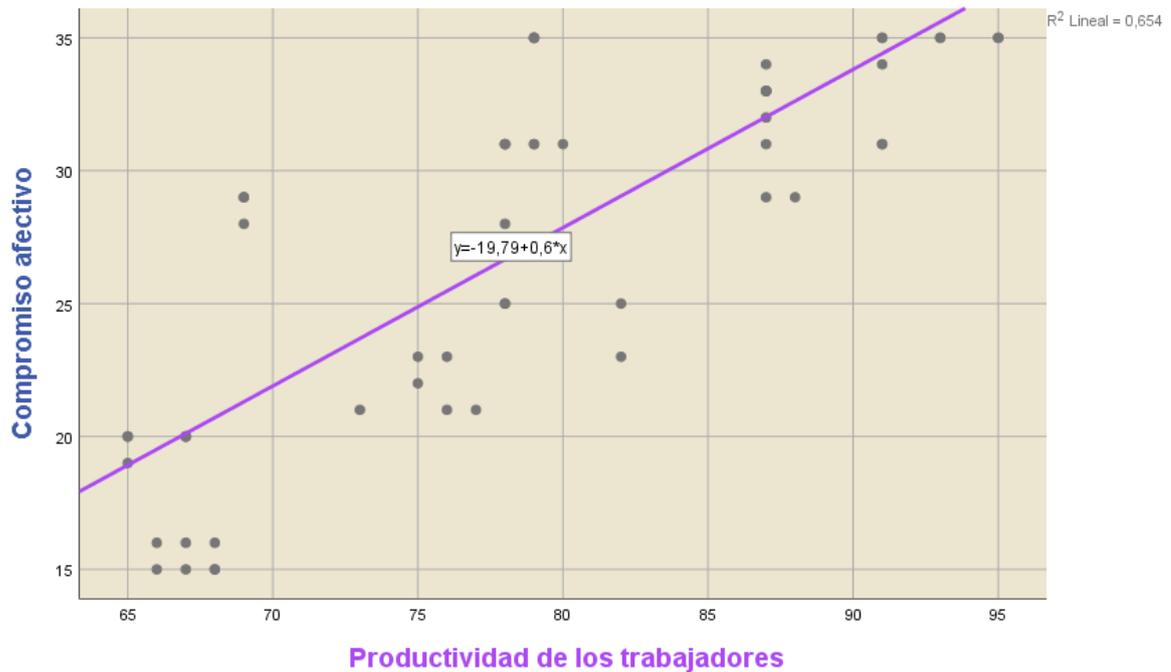


Figura 7. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre el Compromiso afectivo y la Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Fuente: Tabla 9.

La tabla 9 y su figura 7 muestran la Correlación entre el Compromiso afectivo y la Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019 y el grado de dispersión y la línea de tendencia de la suma de los resultados obtenidos en la primera dimensión de la variable I, el Compromiso afectivo, y la variable II, la Productividad de los trabajadores.

Hipótesis específica 2:

Hipótesis de investigación

H_i: Existe una relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Hipótesis nula

H₀: No existe una relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Decisión: El resultado de $r_s = 0.662$ (tabla 10), denota una correlación positiva media, Así también vemos que el valor $s = 0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación: Existe una relación positiva media entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Como el nivel de significatividad tuvo un valor: $s = 0.000$, el coeficiente fue significativo en el nivel de 0.000 (100 % de confianza en que la correlación sea verdadera y 0.0 % de probabilidad de error).

Tabla 10. *Correlación entre el Compromiso de continuidad y Productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.*

		Correlaciones	
		Compromiso de continuidad	Productividad de los trabajadores
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad		
	Coeficiente de correlación	1,000	,662**
	Sig. (unilateral)	.	,000
	N	54	54
	Coeficiente de correlación	,662**	1,000

Productividad de los trabajadores	Sig. (unilateral)	,000	.
	N	54	54

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

Fuente: Resultado SPSS.

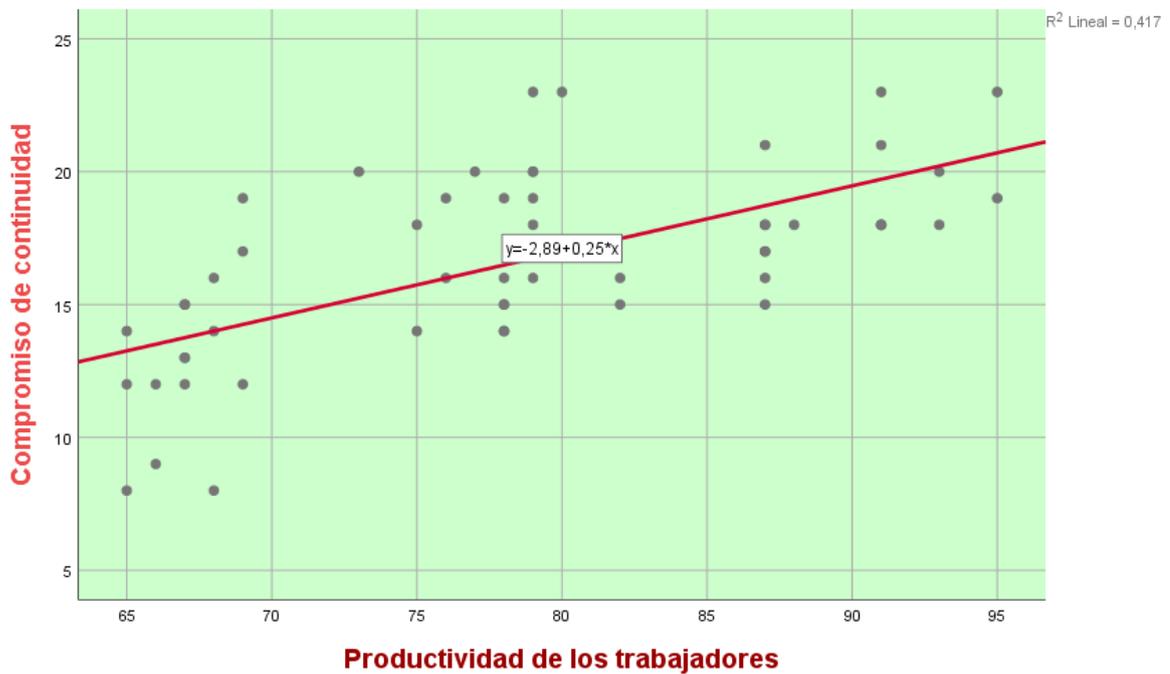


Figura 8. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre el Compromiso de continuidad y Productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Fuente: Tabla 10.

La tabla 10 y su figura 8 muestran la Correlación entre el Compromiso de continuidad y la Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019 y el grado de dispersión y la línea de tendencia de la suma de los resultados obtenidos en la segunda dimensión de la variable I, el Compromiso de continuidad, y la variable II, la Productividad de los trabajadores.

	N	54	54
Productividad de los trabajadores	Coeficiente de correlación	,149	1,000
	Sig. (unilateral)	,141	.
	N	54	54

Fuente: Resultado SPSS.

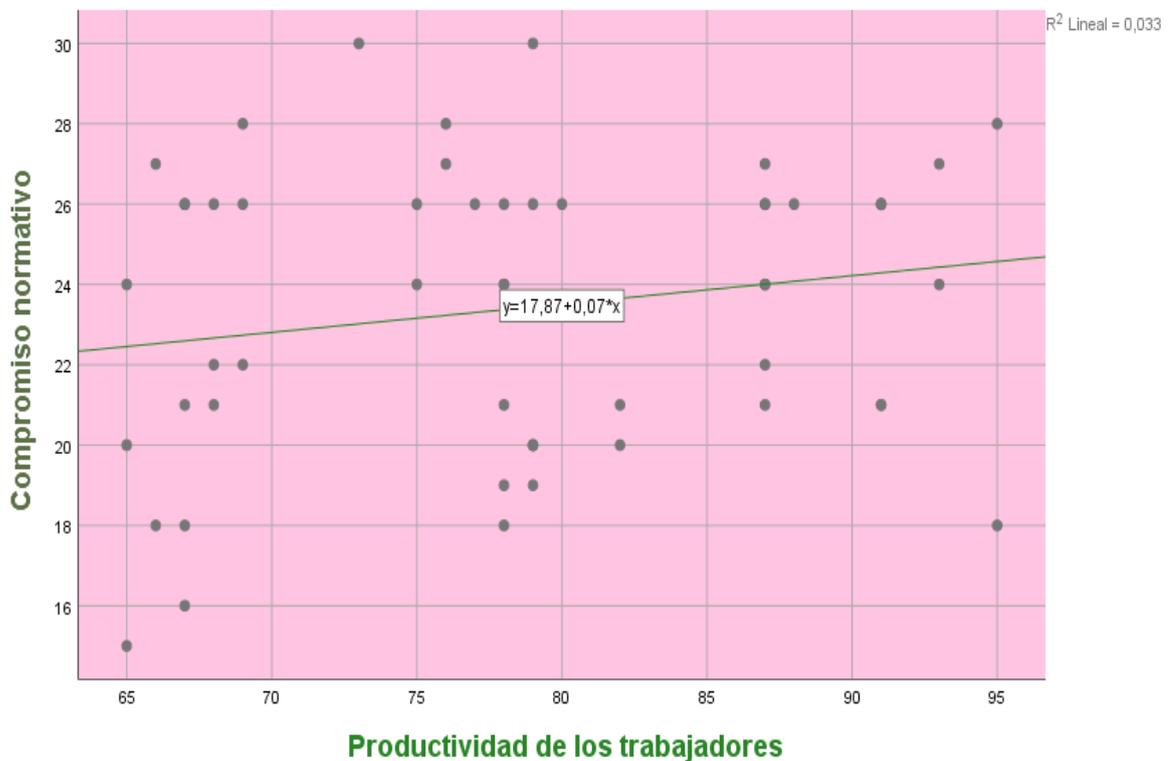


Figura 9. Diagrama de dispersión y grafico de la línea de tendencia, en la Correlación entre el Compromiso normativo y Productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.

Fuente: Tabla 11.

La tabla 11 y su figura 9 muestran la Correlación entre el Compromiso normativo y la Productividad de los trabajadores en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, (relación positiva muy débil), pero se observa que el valor $s = 0.235 > 0.05$, por lo que es aceptada la Hipótesis nula y rechazada la Hipótesis de investigación; y el grado de dispersión y la línea de tendencia de la suma de los

resultados obtenidos en la tercera dimensión de la variable I, el Compromiso normativo, y la variable II, la Productividad de los trabajadores.

Tabla 12. *Resumen de la Correlación de la Hipótesis general y las Hipótesis específicas del trabajo de investigación.*

Hipótesis	N	Sig. (unilateral)	Coefficiente rho de Spearman
Hipótesis general			
Existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019	54	0.000	0.794 Correlación positiva considerable
Hipótesis específicas			
1: Correlación entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores	54	0.000	0.844 Correlación positiva considerable
2: Correlación entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores	54	0.000	0.662 Correlación positiva media
3: Correlación entre el compromiso normativo y productividad de los trabajadores	54	0.141	0.149 No existe correlación

Fuente: Base de datos

4.2. Discusión

Se elabora la confrontación de los problemas desarrollados, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, de acuerdo a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

4.2.1. Contrastación con los referentes bibliográficos

Ante la pregunta, ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019?, luego de concluido el estudio y la evaluación de los resultados obtenidos, se estableció que existe una relación positiva considerable entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores, pues el resultado de $r_s = 0.794$ denota una correlación positiva considerable, tal como se puede verificar en la Tabla 8. Este resultado está de acuerdo con lo referido en los Antecedentes del estudio y lo establecido por Fuentes (2018), quien concluyó que:

“Existe una relación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018, con un coeficiente de correlación de 0.367 lo cual indicó una correlación positiva débil y $p = 0.004 < 0.01$, es decir a mejor compromiso organizacional es mejor el desempeño laboral de los trabajadores” (p. 68)

De igual forma, en el estudio de Saldaña y Cornejo (2017), fue establecido que:

“Existe una correlación entre Compromiso Organizacional y Desempeño Laboral positiva y con un nivel de significancia importante de $r = 0.354^{**}$ con un valor $p = 0.00 (<0.05)$. Ante este escenario las variables Afectivo, Continuo y Normativo, no obstante, de tener niveles de significancia baja, juegan un papel relevante en el Desempeño Laboral” (p. 65).

4.2.2. Aporte científico de la investigación

El equipo directivo de la empresa puede tomar los resultados obtenidos, como fundamento, para adoptar las decisiones necesarias, con la finalidad de incrementar la productividad y así facilitar el cumplimiento del objetivo organizacional, mediante el compromiso de las personas hacia la organización.

Además posee una aplicación práctica en las diferentes entidades de Pucallpa, para incentivar de esta manera el mejoramiento de la gestión del capital humano buscando la mayor implicación de los trabajadores hacia su centro laboral, lo que permitirá el incremento de sus competencias, seguida por la efectividad en los procesos internos, en la elaboración de productos que satisfagan al cliente.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, ya que el valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r_s = 0.794$ denota una correlación positiva considerable, tal como se puede observar en la Tabla 8.
2. Existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, debido a que el valor $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r_s = 0.844$, indica una correlación positiva considerable, tal como se puede observar en la Tabla 09.
3. Existe una relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, puesto que el valor de $s = 0.000 < 0.05$ y el resultado $r_s = 0.662$ denota una correlación positiva media, tal como se puede observar en la Tabla 10.
4. No existe una relación directa y significativa entre el compromiso normativo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019, porque el valor de $s = 0.141 > 0.05$, determina que se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la Hipótesis de investigación tal como se puede observar en la Tabla 11.

RECOMENDACIONES

1. Que el administrador de Protege Oriente S.A., continúe manteniendo los altos niveles de compromiso y productividad en los trabajadores, puesto que la mayoría de las personas percibieron que ambas variables, se encontraban entre los dos niveles superiores.
2. A los trabajadores de Protege Oriente S.A., para que conserven el alto nivel de compromiso afectivo que poseen, puesto que es un factor importante para elevar la productividad laboral en la empresa y el mantenimiento de la relación laboral.
3. Que el equipo directivo de Protege Oriente S.A., tiene que seguir cumpliendo con todo lo necesario para que el trabajador se encuentre comprometido por la recepción de beneficios en la organización y sobre todo porque se siente satisfecho en ella, ya que existe una asociación directa con su productividad.
4. Que el administrador de Protege Oriente S.A., desarrolle el compromiso normativo que se asocia con el compromiso ético y la lealtad del trabajador hacia la organización, a base del liderazgo y cooperación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amóros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Lima, Perú: Escuela de Economía.
- Angulo, J. M. (2017). *Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016*. Tesis para optar al grado de magíster en gestión pública, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Becker, H.S., (1960). *Notes on the concept of commitment*. American Journal of Sociology, 1(55), 32-40.
- Becker, T.E. (1992). *Foci and bases of commitment: are they distinctions worth making?* Academy of Management Journal, 35, 232-244
- Chiavenato I. (2011). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, McGraw-Hill.
- Frías, P. (2014), *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Tesis para optar al grado de magíster en gestión de personas y dinámica organizacional, Universidad de Chile, Santiago.
- Fuentes, K. J. (2018), *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018*. Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, Perú.
- Gonzales, A., Oseda, D., Ramírez, F. G., y Gave J. L. (2011). *¿Cómo aprender y enseñar Investigación Científica?*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, Editores. McGraw-Hill / Interamericana, S.A. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, Editores. McGraw-Hill / Interamericana, S.A. México.
- Juscamayta, L. A. (2017). *El Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - año 2016*. Tesis de maestría. Lima, Perú.

- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. 14ª Edición. Editorial Mc.Graw Hill: México.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, 1, 6189. [http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](http://dx.doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z).
- Pons F. & Ramos, J. (2010). *Antecedentes del Compromiso Organizacional: relaciones con la estabilidad laboral, la autonomía en el puesto y las prácticas de recursos humanos*. RTSS.CEF. 323 329-256.
- Ramírez, C. y Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de administración* (4ª ed.). Bogotá, Colombia: ECOE ediciones.
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014), *Administración*. PEARSON, México.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013), *Comportamiento organizacional*. PEARSON, México.
- Ruiz, J. (2007). *La sociología de las organizaciones complejas*. España: Universidad de Deusto.
- Saldaña, F., & Cornejo R. (2016). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Peruana Unión, Lima.
- Tena, J. & Villanueva, R. (2010). *Satisfacción y laboral y compromiso institucional de docentes de posgrado*. *Revista Electrónica de Diálogos Educativa*. 07181310
- Zamora P. G (2009). *Compromisos organizacionales de los Profesores Chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas*: *Revista Latinoamericana de Psicología*. (3) 41, 445-460.
- Zapata, R. (2018). *Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016*. Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS a. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019? b. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019? c. ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso normativo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS a. Determinar la relación que existe entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019. b. Determinar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019. c. Determinar la relación que existe entre el compromiso normativo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS a. Existe una relación directa y significativa entre el compromiso afectivo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019. b. Existe una relación directa y significativa entre el compromiso de continuidad y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019. c. Existe una relación directa y significativa entre el compromiso normativo y productividad de los trabajadores en Protege Oriente S.A., Pucallpa, 2019.</p>	<p>VARIABLE I: COMPROMISO ORGANIZACIONAL</p> <p>VARIABLE II: PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES</p>	<p>Compromiso afectivo</p> <p>Compromiso de continuidad</p> <p>Compromiso normativo</p> <p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p>	<p>Identificación</p> <p>Felicidad.</p> <p>Motivación en el sueldo</p> <p>Seguridad de estabilidad</p> <p>Obligación moral</p> <p>Lealtad</p> <p>Reducción de tiempo</p> <p>Disposición de insumos y materiales</p> <p>Hacer lo correcto</p> <p>Alcance de metas y objetivos</p> <p>Mejores resultados</p> <p>Evaluación continua</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicado</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Esquema E: O₁ ← r → O₂</p> <p>Población Personal (54) de Protege Oriente S.A.,</p> <p>Muestra El total de la población</p> <p>Técnica: Encuesta,</p> <p>Instrumento: Cuestionario de compromiso organizacional y Cuestionario de productividad de los trabajadores.</p>

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

FECHA:/..... /2019

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

ESTIMADO SEÑOR: EL PRESENTE CUESTIONARIO ES PARTE DE UNA INVESTIGACIÓN QUE TIENE POR FINALIDAD LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DE “**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN PROTEGE ORIENTE S.A., PUCALLPA, 2019**”. LA CONFIDENCIALIDAD DE SUS RESPUESTAS SERÁ RESPETADA, NO ESCRIBA SU NOMBRE EN NINGÚN LUGAR DEL CUESTIONARIO.

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las preguntas y señale con una (X) el cuadro que corresponda a la descripción que más se ajuste a la evidencia objetiva que pueda demostrar para esa categoría. **¡Gracias!**

PARTE I: COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Total desacuerdo (TD) 1	En desacuerdo (D) 2	Indeciso (I) 3	De acuerdo (A) 4	Total acuerdo (TA) 5
N°	Pregunta					
1	Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad.					
2	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización					
3	Mi organización tiene un gran significado personal para mí.					
4	Me siento como parte de una familia en mi organización.					
5	Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas.					
6	Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella.					
7	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo.					
8	Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
9	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización.					
10	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización.					
11	Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
12	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización.					
13	Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización.					

15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado.					
16	Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente.					
17	La organización donde trabajo merece mi lealtad.					
18	Creo que le debo mucho a mi organización.					

60

PARTE II: PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
1	He trabajado días no laborables para alcanzar mis metas.					
2	Me capacito para hacer bien mi trabajo y obtener mejores resultados					
3	Cuando me esfuerzo reconocen mi trabajo.					
4	Cuento con los recursos necesarios para realizar mi labor.					
5	Utilizo los insumos de la institución evitando el desperdicio y su deterioro.					
6	Ahorro recursos, tiempo y dinero en el trabajo.					
7	Se cuáles son los objetivos y metas de esta institución y me identifico con ella.					
8	Me identifico con los objetivos y metas de esta institución					
9	Cumplo con mis responsabilidades laborales diarias, en esta institución.					
10	Doy el 100% de mi capacidad y actitud durante mi trabajo.					
11	Cumplo con los procedimientos establecidos de esta institución					
12	Alcanzo los objetivos y metas programadas en esta institución.					
13	Doy solución de algún problema, que se presente en esta institución					
14	Persigo los objetivos institucionales de una forma activa y perseverante.					
15	Dedico un tiempo adicional para mejorar el centro laboral					
16	Pongo el mayor esfuerzo posible en mi trabajo, inclusive haciendo más de lo que tengo que hacer.					
17	Me someto a evaluaciones periódicas.					

18	Comparto mis conocimientos en beneficio de mis compañeros de trabajo.					
19	En ausencia de mi inmediato superior, asumo la responsabilidad.					