UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial

AUTOR:

Ing. Leyder León Suarez

ASESOR:

Ing. M. Sc. Manuel Ramírez Navarro

Tarapoto - Perú

2018

Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN TARAPOTO - PERU

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú.
Vea una copia de esta licencia en http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/

Obra publicada con autorización del autor

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016

Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial

AUTOR:

Ing. Leyder León Suarez

ASESOR:

Ing. M. Sc. Manuel Ramírez Navarro

Tarapoto – Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016

Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial

AUTOR:

Ing. Leyder León Suarez

ASESOR:

Ing. M. Sc. Manuel Ramírez Navarro

Tarapoto – Perú

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016

AUTOR:

Ing. Leyder León Suarez

Sustentada y aprobada en contenido y estilo el día 19 de diciembre del 2018, ante el siguiente jurado:

.....	.....
Dr. Mario Pezo González	**C.P.C.C. M. Sc. Rubén Chong Rengifo**
Presidente	**Secretario**
.....	.....
Lic. Adm. M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza	**Ing. M. Sc. Manuel Ramírez Navarro**
Miembro	**Asesor**

© Leyder León Suarez
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016

El suscrito declara que el presente trabajo de tesis es original, en su contenido y forma.

.....	.....
Ing. Leyder León Suarez	**Ing. M.sc. Manuel Ramírez Navarro**
Ejecutor	**Asesor**

Declaratoria de autenticidad

Leyder León Suarez, identificado con DNI°43178318, egresado de la Escuela de Posgrado, Unidad de posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Programa de Maestría en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la Tesis titulada: **Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016**

Declaro bajo juramento que:

1. *La tesis de investigación presentada es de mi autoría.*
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene ésta tesis no ha sido auto plagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de ésta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mí accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 19 de diciembre del 2018.

.....

Ing. Leyder León Suarez
DNI° 43178318

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: León Suarez, Leyder	
Código de alumno :	**Teléfono:**
Correo electrónico : leyder_leon25@gmail.com	**DNI:** 43178318

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de: PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

4. Datos del Trabajo de investigación

Titulo: Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016
Año de publicación: 2018

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI **"Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA"**.

.....

Firma del Autor

8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

Fecha de recepción del documento:

13 / 02 / 2019

.....

Firma del Responsable de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM – T.

***Acceso abierto**: uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A mis padres Mirian y Roberto a quienes les debo todo lo que soy como persona y profesional. Por su amor y sacrificio invalorable para llevar a cabo este proyecto.

A mis asesores, que fueron participes para el desarrollo y culminación de esta tesis

A mi abuelo German, por su dedicación, apoyo y consejo en todo momento desde el inicio de mi formación profesional.

A la memoria de mi abuela Clementina Quispe Mayta

Leyder León Suarez

Agradecimiento

Mis sinceros agradecimientos a las personas que han apoyado el desarrollo del presente trabajo de investigación, de manera especial a gradezco a mis maestros por sus valiosas ideas, y a mi familia por su amor incondicional.

Y a mis compañeros que con sus experiencias compartidas en nuestro periodo de estudio colaboraron con la madurez de mis conocimientos y reflexiones frente al accionar público del país.

El desarrollo de la presente tesis, se ha logrado por el apoyo de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Martín al Ing. M.sc. Manuel Ramírez Navarro, asesor de la tesis, sin las cuales hubiese sido imposible culminar con éxito esta meta; infinitas gracias.

Índice

Pág.

Dedicatoria.....vii
Agradecimiento.....viii
Índice…….....ix
Índice de Tablas.....xi
Índice de Figuras.....xii
Resumen… xiii
Abstract….....xiv

Introducción.....1

- Formulación del problema.....2
  - Problema general.....2
  - Problemas específicos.....3
- Objetivos.....3
  - Objetivo general.....3
  - Objetivos específicos.....3
- Sistemas de Hipótesis.....3
- Sistemas de variables.....4
- Justificación.....5

CAPÍTULO I.....7
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....7
1.1. Antecedentes de la investigación.....7
1.2. Bases teóricas.....16
1.2.1. Compromiso Organizacional.....16
1.2.1.1. Evaluación del compromiso organizacional.....18
1.2.1.2. Componente Afectivo.....19
1.2.1.3. Componente de Continuidad.....20
1.2.1.4. Componente Normativo.....21
1.2.2. Productividad.....21
1.2.2.1. Dimensiones de la productividad.....22

1.2.2.2. Dimensión técnica 23
1.2.2.3. Dimensión económica 24
1.2.2.4. Dimensión social 25
1.3. Definición de términos básicos 26

CAPÍTULO II 29
MATERIAL Y MÉTODOS 29
2.1. Tipo y nivel de investigación 29
2.1.1. Tipo de investigación 29
2.1.2. Nivel de investigación 29
2.2. Diseño de investigación 29
2.3. Población y muestra 30
2.4. Técnicas de recolección de datos 31
2.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos 32

CAPÍTULO III 34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 34
3.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros 34
3.2. Discusión de resultados 41

CONCLUSIONES 45

RECOMENDACIONES 46

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 47

ANEXOS. 51

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de la variable compromiso organizacional 4
Tabla 2. Operacionalización de la variable productividad 5
Tabla 3. Muestra de la investigación 30
Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 31
Tabla 5. Componente afectivo de los trabajadores 34
Tabla 6. Componente de continuidad de los trabajadores 35
Tabla 7. Componente normativo de los trabajadores 36
Tabla 8. Dimensión técnica 37
Tabla 9. Dimensión económica 38
Tabla 10. Dimensión social 39
Tabla 11. Relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral 40

Índice de figuras

Pág.

Figura 1. Componente afectivo de los trabajadores.....34
Figura 2. Componente de continuidad de los trabajadores.....35
Figura 3. Componente normativo de los trabajadores.....36
Figura 4. Dimensión técnica.....37
Figura 5. Dimensión económica.....38
Figura 6. Dimensión social.....39
Figura 7. Relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral.....40

Resumen

La presente investigación titulada “Compromiso Organizacional y su relación con la Productividad Laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016”, tuvo como principal objetivo determinar la relación entre las variables compromiso organizacional y productividad laboral, pues fue una investigación de tipo aplicada de nivel correlacional, siendo ésta de diseño no experimental, para la cual se tomó una población y muestra de 164 colaboradores, quienes fueron encuestados a través de un cuestionario de preguntas, con una serie de ítem relacionadas directamente con los indicadores de cada variable, extrayendo como resultado que el compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, es bajo, pues se percibió falencias en el componente afectivo (bajo 57%; medio 35%; alto 8%), del mismo modo se observó en el componente de continuidad (bajo 55%; medio 36%; alto 9%), por su parte el componente normativo tiene el mismo problema (bajo 56%; medio 36%; alto 7%), pues no se respetan, ni se cumplen las obligaciones. Asimismo, se determinó que el nivel de productividad laboral es bajo, pues se percibió una serie de falencias en la dimensión técnicas (bajo 55%; medio 37%; alto 9%), de igual manera la dimensión económica (bajo 59%; medio 36%; alto 5%), por último, el mismo problema se percibió en la dimensión social (bajo 55%; medio 37%; alto 8%). Concluyendo finalmente que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la MPSM, Tarapoto en el año 2016; corroborada con la correlación Rho de Spearman de 0,793.

Palabras clave: Compromiso organizacional y productividad laboral.

Abstract

This research entitled "Organizational Commitment and its relationship with Labor Productivity in the Provincial Municipality of San Martín, Tarapoto in 2016", had as its main objective to determine the relationship between the variables organizational commitment and labor productivity, as it was an investigation of applied type of correlational level, being this one of non-experimental design, for which a population and sample of 164 collaborators was taken, who were surveyed through a questionnaire of questions, with a series of items directly related to the indicators of each variable , extracting as a result that the organizational commitment of the workers in the Provincial Municipality of San Martin, is low, because it was perceived flaws in the affective component (under 57%, medium 35%, high 8%), in the same way it was observed in the continuity component (under 55%, average 36%, high 9%), meanwhile the normative component has Same problem (under 56%; 36% average; high 7%), because they are not respected, nor obligations are fulfilled. Likewise, it was determined that the level of labor productivity is low, since a series of shortcomings were perceived in the technical dimension (under 55%, average 37%, high 9%), likewise the economic dimension (under 59%; 36%, high 5%), finally, the same problem was perceived in the social dimension (low 55%, medium 37%, high 8%). Finally concluding that there is a significant relationship between organizational commitment and labor productivity in the MPSM, Tarapoto in 2016; corroborated with Spearman's Rho correlation of 0.793.

Keywords: organizational commitment and labor productivity.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
Dirección
CENTRO DE IDIOMAS

Introducción

A finales de 2008 la recesión económica se ha ido instalando en muchos países y se ha agravado la crisis de confianza hacia las instituciones y también en el ámbito de las empresas. Los empleados han ido buscando su confianza y por tanto, su compromiso en fundamentos más sólidos y estables que las empresas. Muchos empresarios, directivos y académicos se plantean con frecuencia cómo aumentar el nivel de compromiso de sus empleados, así mismo se involucra con la productividad laboral ya que esta se refiere a la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. Tales aumentos se pueden producirse en razón de disposiciones gubernamentales como la regulación del salario mínimo. Por ello, podría incentivar a las empresas a trasladarse al sector informal para reducir costos. (Instituto Peruano de Economía, 2014)

Por otro lado, en el Perú una de las preocupaciones de los directivos de las organizaciones ha sido siempre, cómo lograr que sus trabajadores eleven su nivel de rendimiento para obtener una mayor productividad. Por el contrario, en la práctica es posible encontrar trabajadores satisfechos y poco productivos. Sin embargo, solo la mitad de compañías en el Perú logra mantener la rotación de su personal en el nivel que desea.

Los ejecutivos nacionales señalan que entre las prácticas más extendidas para retener a su personal se encuentra el reclutamiento y selección de personal, implementado en el 73% de compañías cuya rotación es menor al 10%. La gestión del clima y cultura organizacional, otra práctica muy utilizada, cuenta con un 70% de penetración en organizaciones de igual proporción de personal en rotación. (Toyama, G. 2014)

Además, en el 93% de organizaciones existe un esfuerzo por implementar un plan de carrera establecido, tanto para personal general, como de alto desempeño. Empero, las

prácticas referentes a alcanzar un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar, son puestas en marcha por menos del 40% de las empresas. (Toyama, G. 2014) “Cada organización es única en su especie, no existe una receta única para disminuir la rotación de personal talentoso, pero esta encuesta nos muestra ciertas aristas comunes en las que todas las empresas deben poner énfasis". (La Torre, 2014)

"Para lograr resultados, es sumamente importante contar con el compromiso de la alta gerencia, tener procesos y políticas claramente establecidas, desarrollar líneas de carrera, entender las motivaciones del personal y alinear las metas de la empresa con la de sus colaboradores” (La Torre, 2014, p. 261). Y es que la retención del talento es uno de los principales desafíos que enfrentan las organizaciones en la actualidad. Además, las expectativas laborales de los trabajadores varían con el tiempo.

Sin embargo, encontramos las instituciones como la Municipalidad Provincial de San Martín, donde se ha observado que tiene ciertas deficiencias con respecto al personal, es decir los colaboradores no están siendo productivos en sus tareas debido a que no se siente comprometidos con su institución, ante ello se ha observado que la productividad laboral en la institución no son las mejores, puestos que el personal demuestra dificultades para cumplir con sus metas, así como también en la decidía y la dedicación para desarrollar sus actividades no lo demuestra perfectamente, ante todas estas deficiencias se ha detectado que lo vienen desarrollando de mala manera, debido a la falta de compromiso que el personal demuestra para desarrollar sus actividades. Es por ello que se decidió realizar la presente investigación para evaluar el compromiso organizacional y determinar su relación con la productividad laboral de dicha institución.

- **Formulación del Problema**

Problema general

¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016?
- ¿Cuál es el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016?

➢ Objetivos

Objetivo general

Determinar el grado de relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016.

Objetivos específicos

- Evaluar el compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016.

- Establecer el grado productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016.

➢ Sistema de Hipótesis

Las Hipótesis planteadas para el presente estudio están dadas por:

Hipótesis general:

- **Hi:** Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016.

- **Ho:** No existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016.

Hipótesis específicas:

- **Hi:** El compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, se desarrolla de manera negativo.

- **Ho:** El compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, se desarrolla de manera positivo.

- **Hi:** La productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, mantiene un bajo nivel.

- **Ho:** La productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, mantiene un alto nivel.

➢ **Sistema de variables**

Variable independiente

Tabla 1

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Allen y Meyer (1991), indica que dicha relación entre una persona y una organización, presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla.	Para el análisis adecuado de la presente variable se procederá a elaborar un instrumento de recolección de datos en base a cada indicador de dicha variable.	Componente Afectivo	Características organizacionales	ORDINAL
				Características personales	
				Experiencias dentro de la empresa	
			Componente de Continuidad	Alternativas	
				Inversiones	
			Componente Normativo	Percepción de las normas de la organización	
				Contrato psicológico	

Fuente: elaboración propia

Variable dependiente

Tabla 2

Operacionalización de la variable productividad

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
PRODUCTIVIDAD	A medida que pasan los años la productividad se ha convertido en una variable sumamente compleja, es por ello que se han tomado tres dimensiones para evaluarla. Hernández. E (2001)	Para esta variable se utilizó la tabla de levantamiento de información y la entrevista.	Dimensión técnica	Eficiencia	ORDINAL
				Efectividad	
				Eficacia	
			Dimensión económica	Rentabilidad	
				Economicidad	
			Dimensión social	Calidad de atención al usuario	
				Calidad de vida del trabajador	
				Relación interpersonal internas	

Fuente: elaboración propia

- **Justificación**

Justificación teórica: El presente estudio se justifica teóricamente, puesto que, para la evaluación de cada una de las variables, se ha tomado en cuenta la teoría de Allen y Meyer (1991) para evaluar el compromiso organizacional, la teoría de Hernández (2001) para evaluar la productividad.

Justificación práctica: La presente investigación trató de conocer el compromiso organizacional y la productividad laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, se ha determinado que los recursos humanos son difíciles de evaluar por la complejidad de su estructura ya que dentro de ella se encuentran individuos con diferentes grados de instrucción, tales como: Profesionales, técnicos, auxiliares, personal administrativo, etc.

Justificación metodológica: La presente investigación es de gran importancia ya que se pretendió evaluar el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, conociendo detalladamente las falencias que éstas presentan para finalmente encontrar una relación entre ellas. Al mismo tiempo su importancia se orienta básicamente al compromiso organizacional, la cual fue muy útil que ayudó a establecer acciones

que contribuyan a elevar el nivel de compromiso y beneficiar a la población de mejoras futuras impulsando el desarrollo económico y social de la localidad como sus alrededores, de esta forma el compromiso organizacional permitió a la vez mejorar la productividad laboral de los miembros de la institución. Asimismo, busca direccionar a la institución hacia el desarrollo del personal, para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de la población.

Justificación académica: La presente investigación es fundamental puesto que se pretendió conocer el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín. En términos generales, realizar este trabajo, permitió mostrar los conocimientos adquiridos durante la experiencia profesional y despejar dudas que pudiesen existir sobre la gestión empresarial, siendo esto lo más importante para demostrar las habilidades del maestrante.

Al mismo tiempo fue útil ya que ayudó a establecer acciones que contribuyan elevar el nivel de productividad de los colaboradores, que sirvieron para beneficiar a la empresa, impulsando el desarrollo económico y laboral de la institución como a sus colaboradores y usuarios.

CAPÍTULO I
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

Loli (2007) con su tesis titulada "*Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincias*". (Tesis de pregrado), Universidad nacional Mayor de San Marcos, Lima. Tiene como finalidad conocer la relación que existe entre la autoestima y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de una universidad pública de provincia, siendo el tipo de investigación descriptiva, con una muestra de 48 personas, en donde se hizo uso del instrumento del cuestionario. Plantea la siguiente conclusión: en términos generales, no existe asociación entre la autoestima y el compromiso organizacional de los trabajadores. Vale decir, que la autoestima de los trabajadores es independiente en relación con el compromiso que pueda existir con la organización. Una exploración con cada uno de los componentes del compromiso organizacional, indica que la autoestima de los trabajadores está asociada sólo con el compromiso con el trabajo, y esta asociación es positiva. Lo que significa que a mayor autoestima mayor compromiso con el trabajo; es decir, parece no existir ningún otro elemento que los vincule más que con su trabajo en concreto. Existe la posibilidad, que un estudio en una muestra más amplia y en organizaciones donde se supone no existen conflictos y que la autoestima de los sujetos investigados se mantiene estable, arroje resultados diferentes.

Venutolo (2009) con su tesis titulada *"Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires (argentina)"*. (Tesis de pregrado), Universidad politécnica de valencia, Argentina, siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. El tipo de estudio fue aplicado y el nivel de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional. La muestra consto de 338 trabajadores y como instrumento se utilizó el cuestionario. Plantea la siguiente conclusión: la presente investigación estuvo orientada a determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las

Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. Dada la amplitud del estudio, se ha decidido aplicar las técnicas estadísticas del muestreo probabilístico a fin de tomar una muestra representativa. De esta manera, mediante la recolección de datos teóricos y empíricos, se pudo arribar a interesantes conclusiones, las mismas que son presentadas a continuación. La evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La percepción (actitud) de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral. La baja productividad representa el tipo de productividad más representativo en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. Esta situación ha sido señalada por el 71.30% de los encuestados que laboran en estas empresas. El clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada calculada, Al mismo tiempo, resultaría productivo que los directivos del sector servicios se constituyan en verdaderos líderes que inspiren positivamente a los equipos de trabajo y resuelvan con creatividad propia, y atendiendo a la de sus subordinados, las carencias materiales que en algunos casos resultan inevitables, dada la coyuntura del sector en el entorno económico actual. Se recomienda, asimismo, implementar programas de capacitación que permitan desarrollar habilidades gerenciales en el personal que tiene responsabilidad de manejar gente.

Lorca (2010) con su tesis titulada *"Inestabilidad laboral y compromiso organizacional en profesionales de una clínica de salud privada-Mendoza"*, (Tesis de maestría), Universidad de Aconcagua, Argentina. Tiene como finalidad establecer si existe una relación entre las variables, siendo el tipo de metodología descriptivo, la muestra fue no probabilística, se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas. Planteo la siguiente conclusión: en el apartado, se integran los resultados más destacables, así como las principales conclusiones e hipótesis que se derivan de los mismos. Para ello, vamos a recordar que nuestro propósito principal al realizar este estudio fue intentar establecer si existe una

relación entre las variables percepción de la inestabilidad laboral, inestabilidad laboral objetiva (analizada a través del tipo de contrato) y el grado de compromiso organizacional que poseen los empleados con la Institución, que eventualmente permitan establecer nuevas hipótesis y preguntas para investigaciones futuras, atendiendo siempre, a las limitaciones del diseño de investigación. Varios argumentos apoyan la importancia del objetivo general de esta tesina. En segundo lugar, éste es un fenómeno preocupante y ha despertado un gran interés por sus posibles efectos negativos para el individuo y, por consiguiente, para la organización, incluyendo su incidencia en el compromiso organizacional. No obstante, aunque cabe esperar que la inestabilidad laboral tenga consecuencias negativas para el bienestar del trabajador, esto no siempre es así. La evidencia empírica sugiere que en esta relación pueden estar interviniendo otros factores. De este modo, es necesario avanzar en el conocimiento de los elementos que condicionan el impacto que tienen el trabajo inestable, y la percepción de inseguridad laboral, sobre el bienestar del trabajador.

Velázquez (2010) con su tesis titulada *"Productividad del trabajo y dinámica salarial en la industria manufacturera de las Entidades Federativas en México, 1994-2008",* (Tesis de maestrías), Universidad Autónoma De Coahuila, Saltillo, México. El objetivo fue analizar la productividad del trabajo en la industria manufacturera y evaluar la relación que existe con los salarios para dicho sector de actividad, siendo el tipo investigación básica, la muestra fueron todos los participantes de dicha empresa, utilizo el instrumento el cuestionario. Plantea la siguiente conclusión: en cuanto al trabajo presentado, se puede mencionar concretamente que se analizó el comportamiento de la productividad del trabajo en la industria manufacturera, relacionándola directamente con el nivel salarial de cada entidad, con lo que se pudieron encontrar significativas diferencias entre un espacio y otro, que vale la pena resumir a manera de conclusión de esta investigación. Primeramente, se ubicó y discutió el papel de la productividad como un concepto que ha evolucionado en casi todas las escuelas del pensamiento, por lo que de acuerdo a lo expuesto en el capítulo I, la productividad es un elemento sustancial del crecimiento económico necesario en los análisis del empleo, la competitividad y la convergencia regional entre otros. Dentro de este capítulo, también se

reconocieron dos perspectivas opuestas entre sí que correlacionan la productividad con los salarios. Por un lado, la perspectiva neoclásica argumenta que el producto marginal del trabajo o productividad, es igual al pago del mismo o al salario, es decir que para aumentar los salarios es necesario primeramente aumentar la productividad, este supuesto responde a los intereses de los trabajadores; mientras que para los salarios de eficiencia se invierte tal causalidad, mencionando que para aumentar la productividad, primero es necesario aumentar los salarios, este supuesto responde a los objetivos maximizadores de los empresarios y no tanto al de los trabajadores y con este soporte teórico es que se plantea la hipótesis al inicio del proyecto, misma que condujo a la investigación a analizar la productividad, primeramente en términos salariales, enfocándose en la industria manufacturera y sus diferencias entre las entidades de México. Y finalmente en lo que respecta a la relación entre salarios y productividad se pudo comprobar que la relación es positiva entre ambas variables, pero que de acuerdo a nuestros resultados, la productividad depende en cierta medida de los niveles salariales que se presentan en la industria, por lo que queda demostrado empírica y técnicamente que en el sector manufacturero en México también se presentan los salarios de eficiencia, situación que da respuesta a la hipótesis planteada al inicio de esta investigación. Además, muestra prevalencia de la dimensión satisfacción laboral por la empresa, por consiguiente, se determinó que el nivel de compromiso institucional de los empleados de dicha empresa es moderado, y muestra prevalencia de la dimensión afectiva. En tanto, existe una correlación negativa y no significativa entre grado de compromiso institucional y el desempeño de los empleados, concluyendo que no necesariamente el sentirse comprometido con la institución determina una mejor productividad laboral.

Rivera (2010) con su tesis titulada *"Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas-lima"*, (Tesis de maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, tiene como objetivo general determinar cuál es el grado de compromiso organizacional de los docentes del nivel secundaria del plantel. El tipo de metodología fue cualitativa, la muestra fue 43 docentes, utilizando para ello como instrumento un cuestionario. Plantea la siguiente conclusión: el grado de

compromiso organizacional de la Institución Educativa Privada, objeto de estudio, es medio. Los análisis estadísticos, en el que se ha medido las respuestas según una escala de opinión señalan, además, que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo. En cuanto a las características más saltantes, mencionamos que el sexo femenino predomina en el mayor grado de compromiso organizacional entre los sujetos de la investigación en todas sus variables. Dicha conclusión se aúne a las investigaciones que aseveran que las damas tienen más compromiso y va marcando distancia con la disyuntiva preexistente del tema en estudio en cuanto al factor sexo. En cuanto a la antigüedad laboral, podemos referir que su grado de significancia para la interpretación de resultados tiene un índice mediano o moderado lo que nos hace suponer que a mayor antigüedad en el puesto mayor compromiso. Sobre todo, a nivel normativo y en particular con mayor preponderancia en los varones. Los análisis en la clasificación del nivel de compromiso (alto, medio y bajo) se hace en virtud del índice 0.5 por el cual se hace significativo el resultado obtenido. El estudio, según los estadísticos de Pearson y Spearman arrojan un grado de relación mediano entre las características demográficas: sexo y antigüedad laboral para establecer los análisis correlaciónales. No así con las demás características, en virtud de haber trabajado con una muestra pequeña y con características dispersas. A nivel de antigüedad laboral, encontramos que el compromiso es mayor cuando se es nuevo en el puesto. Este grado de compromiso decrece en los docentes a medida que pasan 2 años en promedio. Sin embargo, cuando el docente lleva más de 03 años de trabajo renueva su compromiso en el plantel porque se siente más seguro con su puesto de trabajo. Existe constante evaluación de permanencia en el puesto de parte de los docentes, según el gráfico Nº 15. Sin embargo, se percibe un buen ambiente laboral que ha permitido una integración bastante rápida de los docentes; el gráfico N.º 12, señala que, pese al poco tiempo de trabajo de la mayoría, más del 90% se ha integrado plenamente a la institución, siendo ésta una gran fortaleza institucional que coadyuva en el compromiso organizacional de los docentes.

Fuentes (2012) con su tesis *"Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del*

organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango-marzo 2012", (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Tiene como finalidad establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, siendo el tipo de estudio descriptivo, la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores, el instrumento fue escala de Likert. Plantea las siguientes conclusiones: se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Requejo (2013) con su tesis titulada *"Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo"*, (Tesis pregrado), Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. El objetivo fue analizar si la protección social es una variable determinante en la productividad laboral de las mypes, el tipo de metodología fue descriptiva, la muestra estuvo conformada por 250 mypes, siendo el instrumento el cuestionario. Plantea la siguiente conclusión: la protección social genera una mayor productividad laboral en las mypes a medida que aumenta su tamaño medida según el nivel de ventas de las mismas. Las mypes

que cuentan con una protección social, sus trabajadores prefieren afiliarse a los sistemas de salud, donde no solo se afilian ellos, sino también a sus familiares. La protección es de suma importancia ya que cuando se protege a un trabajador, la productividad laboral de las mypes mejorar en 4.7 % respecto a su nivel de ventas. Las mypes que tienen un mayor número de trabajadores, tienden a tener una mayor productividad laboral y por ende se tienen una mayor inversión en capacitación y activos fijos, es por eso que cuando se tiende a contratar un trabajador más, la productividad laboral aumenta en un promedio de un 30 %. Las expectativas de los dueños de las mypes tienen una relación directa con la productividad laboral de las mypes, a medida que aumenta su productividad sus expectativas de crecimiento e inversión en las variables capacitación y activos fijos aumenta. La inversión en activos fijos es constante, ya que las mypes aprecian la innovación tecnológica, y depende del tamaño de las mypes, en relación a la variación de inversión en esta variable. Además, se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

Zegarra (2014) con su tesis titulada *"Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho-Lima",* (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Plasmo como principal objetivo determinar la relación que existe entre el marketing Interno y el Compromiso Organizacional en el personal de salud, el tipo de investigación fue no experimental, siendo la muestra de 155 sujetos. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Plantea las siguientes conclusiones: los análisis de las correlaciones entre el marketing interno y el compromiso organizacional, presentados en la tabla Nº 22, indican que existen correlaciones significativas y positivas entre los totales de estas variables, ubicándose estos resultados principalmente en un nivel medio es decir no llegan a ser altos y tampoco bajos, por lo que la tarea es trabajar en estos aspectos para incrementarlos significativamente y con ello mejorar la calidad del servicio en salud. Conocedores ahora de estas relaciones el HSJL, y los responsables de la gestión deben enfatizar la importancia del marketing interno y el compromiso institucional para lograr una

atención oportuna, con calidad, candidez, respeto por las costumbres y cultura del paciente. Los análisis de las correlaciones entre las diversas dimensiones del marketing interno y el compromiso organizacional, presentados en la tabla Nº 23, indican que existen correlaciones significativas y positivas, ubicándose estos resultados principalmente en un nivel medio, igualmente los resultados son una invitación a trabajar en estos aspectos para incrementarlos significativamente y con ello mejorar la calidad del servicio en salud. Evitando la no retención de especialistas que por su ubicación geográfica no es el más adecuado para concurrir. Los análisis de las correlaciones entre las diversas dimensiones del marketing interno y las diversas dimensiones del compromiso organizacional, presentados en la tabla Nº 24, indican que existen correlaciones significativas y positivas, ubicándose estos resultados principalmente en un nivel medio, igualmente los resultados son una invitación a trabajar en estos aspectos para incrementarlos significativamente y con ello mejorar la calidad del servicio en salud. El análisis comparativo del Marketing interno por Sexo presentados en la Tabla Nº 25, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Adecuación al trabajo, Comunicación interna y en el Total del Marketing Interno, apreciándose que el personal de salud femenino alcanza mayores puntajes que los varones, por lo que se hace necesario trabajar con mayor intensidad con los trabajadores hombres en estos aspectos. El análisis comparativo del Compromiso Organizacional por Sexo presentados en la Tabla Nº 26, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo, Compromiso Continuo y en el Total del Compromiso Organizacional, apreciándose que el personal de salud femenino alcanza mayores puntajes que los varones, por lo que se hace necesario trabajar con mayor intensidad con los trabajadores hombres en estos aspectos. El análisis comparativo del Compromiso organizacional por carrera profesional (médicos y enfermeras) presentados en la Tabla Nº 28, indica que existen diferencias estadísticas significativas en los casos de Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo, Compromiso Continuo y en el Total del Compromiso Organizacional, apreciándose que los profesionales médicos alcanzan mayores puntajes que las enfermeras. Este resultado se entiende porque el nivel de responsabilidad del médico es mayor que el de la enfermera.

Flores (2014) en su tesis titulada "*Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios-Barquisimeto, 2014"*, (Tesis de pregrado), Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela. Tiene como finalidad examinar la relación existente entre el clima laboral y el compromiso organizacional en docentes universitarios del Decanato de Humanidades y Artes de la Universidad Centroccidental. Se trata de una investigación de tipo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo integrada por 96 docentes, siendo el instrumento el cuestionario. Planteo las siguientes conclusiones: las dimensiones del clima laboral la que puntúo más alto fue la de relaciones interpersonales, acompañada de claridad y coherencia en la dirección, sentido de pertenencia, y valores colectivos. Aquí parece existir una contradicción entre los bajos niveles de compromiso laboral y la dimensión de pertenencia, pues es de suponer que quien desarrolla un alto grado de pertenencia en la organización debería también desarrollar algún tipo de compromiso, particularmente el compromiso afectivo. Las demás dimensiones del clima organizacional están vinculadas a las relaciones que mantiene y desarrolla el docente con sus compañeros laborales, sus jefes y demás personas de su entorno laboral, y con valores colectivos, es decir, que los docentes del decanato de Humanidades y Artes de la UCLA, perciben que las relaciones y los valores grupales constituyen una fortaleza dentro de su ambiente de trabajo. El tipo de compromiso levemente presente en los docentes en los tres programas del Decanato de Humanidades y Artes de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado" del Estado Lara es el compromiso normativo, el cual es aquel donde el empleado asume que tiene una obligación a ser leal, lo que marca un sentimiento de obligación moral, por parte del trabajador para continuar en la organización. Los profesores se perciben con un sentimiento de obligación moral a continuar en la institución, esta obligación moral puede provenir de lo que familiar o culturalmente se le ha impuesto como norma para permanecer en un trabajo, sin embargo, no garantiza su permanencia, pues este tipo de compromiso no impulsa al trabajador a desempeñarse de manera eficiente, sino a permanecer con un mínimo de esfuerzo. Las correlaciones levemente significativas son precisamente entre el compromiso normativo y la dimensión de relaciones interpersonales y el compromiso de continuidad y las dimensiones de pertenencia y estilos de dirección. Es decir, el docente permanece y piensa

mantenerse en la universidad porque percibe que los estilos de dirección favorecen su estabilidad laboral. En definitiva, no existe un compromiso laboral significativo por parte de los docentes de tres de los programas del decanato de Humanidades y Artes de la UCLA, la percepción de su entorno laboral es favorable en las dimensiones de relaciones interpersonales, claridad y coherencia en la dirección, sentido de pertenencia y valores colectivos; y la relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral es muy baja.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional, es el nivel de participación voluntaria del trabajador en las actividades que realiza la organización.

> La intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la institución se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma (Tena y Villanueva, 2010, p.121)

Es importante motivar al personal y mantenerlo satisfecho, de esa manera este se sentirá comprometido con la institución.

Permite estabilidad laboral ya que impacta en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, garantiza cubrir necesidades materiales y psicológicas beneficiando así a las familias y al país (Soto, 2000)

El compromiso es un sentimiento que te hace más probable de recomendar la organización a un amigo, de sentir orgullo por la empresa y más probable de estar satisfecho con ella y menos probable de pensar en buscar otro trabajo. (Kruse, 2013)

El concepto de compromiso laboral ha ido cobrando importancia en las organizaciones, debido al interés por comprender qué retiene a los trabajadores en

la organización. Igualmente, se han realizado estudios que asocian el compromiso laboral como predictor del desempeño; asimismo, lo relacionan con bajo ausentismo y altos resultados misionales. (Peralta, 2013)

Robbins (2004), explicó el compromiso laboral "es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, el compromiso organizacional es quizá menos importante que antes como una actitud relacionada con el trabajo" (p. 89).

El compromiso organizacional refleja las metas individuales del empleado. Aquellas que necesariamente no son útiles para el colectivo de empleados (e.g. estar comprometido con la organización porque puedo desarrollarme profesionalmente en la carrera que ejerzo); generalmente, el compromiso organizacional es considerado un estado afectivo, asociado a la satisfacción en el trabajo, mientras que la identificación organizacional es la percepción del estado cognitivo (e.g. superponer los logros del grupo sobre mis metas personales). (Harris y Cameron, 2005)

Las organizaciones constituyen un recurso importante para el empleado en cuanto a la definición personal y a la auto-evaluación que éste se hace sobre sí mismo, así como con el vínculo entre la identificación que tienen con la organización y los resultados del empleado con la persistencia, el éxito y el bienestar que estos mantienen. (Harris y Cameron, 2005)

El compromiso Considerando tres variables: Compromiso Económico, Compromiso de Crecimiento y Compromiso Moral.

Compromiso económico, son aquellos que pertenecen a una organización simplemente por las condiciones económicas que ofrece o por la falta o escasa alternativas de trabajo en el mercado laboral.

Compromiso de crecimiento. Se caracteriza por las alternativas de desarrollo profesional, crecimiento ofrece la organización al empleado. Asimismo, un trabajo desafiante, la perspectiva de una brillante carrera profesional en la organización o fuera de ella.

Compromiso Moral. Los empleados encuentran un alto nivel de identificación entre sus valores personales con los valores sustentados por organización. Saben que pertenecer a una organización es lo correcto y se identifican con los valores que ponen en práctica la organización. (Lagomarsino, 2003, p.78)

Arias, (2001) proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. (Arias, 2001)

Compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa. (Arias, 2001)

Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador. (Arias, 2001)

1.2.1.1. Evaluación del compromiso organizacional

La identidad o compromiso organizacional no es resultado directo de aspectos monetarios pues el trabajador no solo se interesa por los aspectos externos

al trabajo, como bonos, promociones, sino que intenta lograr, día a día la satisfacción personal y otras retribuciones no monetarias.

> El salario que percibe el trabajador como contraprestación de sus servicios no representa suficientes alicientes para el desarrollo de altos grados de identidad ya que el desempeño de tareas interesantes, la capacitación y desarrollo de las potencialidades individuales y la identificación con los valores y metas organizacionales son más valoradas por los individuos y por tanto fuentes más frecuente de compromiso. (Allen y Meyer, 1991, p.56).

Es así que se evalúa el compromiso organizacional mediante las dimensiones componente afectivo, componente de continuidad y componente normativos.

1.2.1.2. Componente Afectivo:

Los antecedentes que influyen sobre el elemento afectivo se agrupan en características personales, organizacionales y experiencias dentro de la empresa.

- ***Características organizacionales:*** Con respecto a las características de tipo organizacional, se tienen las percepciones del trabajador en materia de políticas de la empresa, donde el estilo o canales convencionales usados en la transmisión de las mismas juegan un papel importante en el desarrollo del componente afectivo (Allen & Meyer, 1991).

- ***Características personales:*** En lo que respecta a la antigüedad, es natural que en la medida que el periodo dentro de la empresa es mayor, la posibilidad de desarrollar altos niveles de compromiso afectivo se incrementa, de hecho, plantea que la identificación es más sólida cuando es resultado de la paulatina implicación del individuo con su entorno laboral. Por su parte la edad es una variable de la cual las investigaciones han arrojado una correlación mínimamente significativa con la identidad del trabajador con la empresa. (Allen y Meyer, 1991).

- ***Experiencias dentro de la empresa:*** En lo referente a la incidencia de las experiencias organizacionales con la identidad, se reportan las correlaciones más significativas, pues a medida que un individuo siente que la organización en la cual trabaja llena sus principales expectativas y les satisface sus necesidades primordiales, en esta misma medida él se va sintiendo atado a su organización y va desarrollando altos grados de compromiso afectivo. (Allen y Meyer, 1991).

1.2.1.3. Componente de Continuidad:

Inversiones y alternativas, constituyen los dos grupos de variables que inciden sobre el desarrollo de la dimensión calculadora (Allen & Meyer, 1991).

- ***Alternativas:*** En las alternativas se incluyen las percepciones individuales sobre las destrezas y habilidades que se poseen y su posible transferencia a otra organización de esta manera si se cree que el mercado de trabajo hay demandas de ellas, se disminuye el deseo de permanecer atado con el actual empleador en el caso de que la evaluación de cómo resultado unas destrezas poco actualizadas, se fortalece el vínculo calculador.

  También el trabajador puede hacer una reflexión sobre la base de ofertas de empleo que se le han hecho con anterioridad, los efectos que su dedición pueden tener sobre su grupo familiar, características específicas del mercado laboral, tales como los índices de desempleo y condiciones generales del contexto económico. (Allen y Meyer, 1991, p.60).

  La relación es bastante simple, pues en la medida que se piensa que se tiene más alternativas el individuo tiende a disminuir su compromiso de continuidad.

- ***Inversiones:*** Con respecto a las inversiones, el individuo tenderá a valorar el tiempo y la dedicación que le ha costado adquirir sus destrezas y habilidades y como esto se verá afectado por el traslado a una nueva organización. Forma parte de las inversiones los costos en los que incurrirían si se tuvieses que reubicar a los familiares en otro lugar como consecuencia del cambio del empleo. (Allen y Meyer, 1991).

1.2.1.4. Componente Normativo:

Este constituye el menos estudiado de los tres componentes, por lo tanto, se cuenta con escasas evidencias empíricas que sustente sus basamentos teóricos. (Allen y Meyer, 1991).

- ***Percepción de las normas de la organización:*** El desarrollo es mediatizado por procesos como el modelaje, sistema de recompensas y castigo y otros condicionantes que pueden ser internalizados durante las diferentes interrelaciones que se van desarrollando entre los individuos en su lugar de trabajo y en virtud de lo cual, el individuo aprende lo que en ese contexto se considera correcto. (Allen & Meyer, 1991).

- ***Contrato psicológico:*** aducen que el contrato psicológico es el responsable del involucramiento de tipo normativo, pues se establecen una serie de obligaciones entre empresa y trabajador, consideradas importantes y por tanto respetadas hasta que se crea que se ha cumplido o han sido violentadas por alguna de las partes involucradas. (Allen y Meyer, 1991).

1.2.2. Productividad

Núñez y Sánchez (2006), indica que: “la medición de la productividad es necesaria para el desarrollo de cualquier actividad económica. La determinación de indicadores de productividad juega un papel importante en el desarrollo de cualquier empresa o institución.” Es importante evaluar de manera constante la productividad a fin de detectar deficiencias y mejorarlas o en todo caso para premiar el buen desempeño.

Para medir la productividad de los servicios, definida como cantidad de producto por unidad de factor, debe prestarse atención a la complejidad de los factores productivos empleados, al grado de personalización de aquellos y al nivel de agregación. Esta medición no está exenta de dificultades. (Ildefonso, 2005)

Hernández (2000), hace referencia que: En el incremento de la productividad influye la acumulación del capital físico y humano, así como la eficiencia en el uso

de los recursos productivos. En los últimos lustros, México registro un drástico descenso de sus índices de productividad, lo cual contribuyo a la reducción del crecimiento de la economía y de los salarios reales.

El incremento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de motivación y de productividad, reduce el absentismo y la rotación de personal. Sin embargo, según los críticos, notan una serie de efectos indeseables, como el aumento de ansiedad, aumento del conflicto entre las expectativas personales y los personales de su trabajo en las nuevas tareas enriquecidas; sentimientos de explotación cuando la empresa no acompaña lo bueno de las tareas con el aumento de la remuneración; reducción de las relaciones interpersonales, dado a las tareas dadas. (Fernández, 2010)

Soto (2000), Los desafíos de mayor productividad y competitividad, como producto del ingreso de Chile en la nueva economía y los convenios para el creciente intercambio con los mercados de la Unión Europea, Estados Unidos y Asia Pacifico, en que el país ha depositado gran parte de sus expectativas en materia de desarrollo económico y social, ha venido implicado asimismo un esfuerzo por estimular la inversión en capital humano, procurando acortar la brecha entre lo existente y las competencias laborales requeridas por este nuevo orden económico.

El volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano. (Robbins, 2004)

1.2.2.1. Dimensiones de la productividad

Hernández (2001), determino que a medida que pasan los años la productividad se ha convertido en una variable sumamente compleja, es por ello que se han tomado tres dimensiones para evaluarla.

1.2.2.2. Dimensión técnica

Hernández (2001) define la productividad en términos técnicos, como la cantidad de producto obtenido por unidad de factor o factores utilizados para lograrla, medio en términos. Para medir la productividad se relacionan cada uno de los factores que se emplean, la más común de estas medidas es la productividad del trabajo, la cual se mide como el número de unidades de producto obtenido por hora.

Eficiencia:

La eficiencia significa operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada. "Por lo tanto, el indicador de eficiencia es entendido como relación entre el tiempo, los recursos invertidos y los logros obtenidos. Alcanza su mayor nivel al hacerse un uso óptimo de recursos disponibles, alcanzando los logros esperados" (Hernández, 2001, p.45). Vale mencionar que cada uno de los puntos a tratar a continuación será tomado como indicadores de cada uno de las dimensiones que en esta investigación se detallan.

Efectividad:

El término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados. Diferencia del término eficiencia, que pone el énfasis en los medios utilizados para alcanzar ciertos objetivos, el término efectividad pone el énfasis en los resultados a alcanzar, independientemente de los recursos utilizados. En otras palabras, la eficiencia es hacer bien, mientras que la efectividad es conseguir el objetivo.

> Se observa que es posible ser eficaz sin ser eficiente, y lo inverso también es posible. Por ejemplo, a veces, aunque alcanzar los resultados deseados (la efectividad) se utilizan recursos desproporcionados para tal (falta de eficiencia), Lo óptimo es, obviamente, ser al mismo tiempo eficaz y eficiente, es decir, alcanzar los resultados deseados utilizando lo mínimo de recursos. (Hernández, 2001, p.46).

Por lo que el indicador de efectividad expresa la relación entre lo logrado y lo programado, en cuanto a metas.

Eficacia: Para Rey (2003), la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado"

Andrade (2002), define la eficacia de la siguiente manera: "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva"

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O, al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

El Indicador de Eficacia, establece la relación entre las metas logradas y programadas, teniendo en cuenta el tiempo realmente real de ejecución de la actividad o proyecto.

1.2.2.3. Dimensión económica

En este sentido la productividad es la maximización de los bienes producidos, mediante la eficaz interrelación, tales como trabajo, capital, administración, etc. (Hernández, 2001)

Rentabilidad: Según Sánchez (2002), rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la

eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posterior.

Economicidad: Es el fin de lograr la cantidad máxima producida con gastos mínimos. La Economicidad mide la adecuación de las decisiones microeconómicas de producción; La Productividad mide los efectos de dichas decisiones. La Economicidad mide la adecuación de los costes a los ingresos; La Productividad mide las cantidades de los factores en relación a la unidad de producto. La Economicidad tiene un carácter normativo y cualitativo; La Productividad tiene un carácter cuantitativo Economicidad y Productividad pueden evolucionar de forma distinta.

1.2.2.4. Dimensión social

Menciona que la productividad no es solo un conjunto de relaciones técnicas y económicas, sino esencialmente; una forma de organizar la actividad productiva eficientemente; considera las relaciones sociales y acepta que el mejoramiento de la productividad debe traducirse en bienestar. (Hernández, 2001)

Calidad de atención al usuario: La calidad de atención refleja que el trabajador se siente identificado con la organización, ya que muestra interés en brindarle comodidad e informarle acerca de los servicios de la municipalidad, de esa manera la organización representa el aumento de productividad.

Relación interpersonal internas: La buena relación entre los colaboradores generará el trabajo en equipo, de esa manera se contribuirá a incrementar la productividad de la empresa en un trabajo en conjunto.

Calidad de vida del trabajador: Con la mejora en la productividad y el incremento de la rentabilidad se determina que la calidad de vida de los trabajadores mejorara y de esa manera podrán satisfacer sus necesidades. Y este contribuirá a que el trabajador se sienta identificado con la organización.

1.3. Definición de términos básicos

Autoevaluación: Es la herramienta más práctica con que cuenta una dependencia o entidad para conocer los avances y las desviaciones de sus objetivos, planes y programas, sobre todo de la operatividad de aquellas acciones que se emprenden con la finalidad de mejorar la Funcionalidad de los sistemas y procesos que regulan el quehacer de la propia entidad. (Instituto Peruano de Economía, 2014)

Calidad: La definición de calidad tiene un alcance muy amplio. Afirma que la calidad es una determinación del cliente; es decir, solo el cliente puede decir sin un producto o servicio satisface sus necesidades, requerimientos y expectativas (y que tan bien lo hace). (Robbins, 2004)

Contrato: En suma, en el contrato administrativo no existe una perfecta reciprocidad de obligaciones en el sentido de que no incorpora, ni explícitamente, la facultad de resolver el contrato para el caso de que uno de los contratantes incumpla con las obligaciones de su cargo, por lo que cabe asimilar a la administración con los particulares sometido, cuando contratan, al derecho común con perfecta igualdad de derechos y obligaciones. Uno de los aspectos más controvertidos del régimen jurídico del contrato indefinido no fijo de plantilla es la extinción del contrato como consecuencia de la cobertura reglamentaria de la plaza. (Peralta, 2013)

Compromiso: Se trata de la capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente. Cuando alguien se compromete, quiere decir que está tomando un cierto grado de responsabilidad sobre algo en específico. Un compromiso es una obligación que debe cumplirse por la persona que lo tiene y lo tomó. Un compromiso puede ser visto como el objetivo de una o más personas a realizar. Éstas van desarrollando actos o acciones para poder concretarlo. (Lagomarsino R., 2003)

Condiciones: hace referencia a una serie de características propias de la cotidianidad de las cosas. Son versátiles, definen comportamiento, espacio y funciones. Una condición es el estado en el que se encuentra alguna cosa, una condición es algo que cada elemento existente en el planeta posee. (Fernández, 2010).

Desempeño: Es el cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un cargo, un trabajo. El desempeño de un trabajador se encuentra en estrecha vinculación con el éxito de la empresa y esto es justamente porque su trabajo, sumado al del resto de los trabajadores, incide en el correcto funcionamiento de la misma, por tanto, es una práctica habitual que el área, sector o profesional que corresponda realice un pormenorizado seguimiento del desempeño. (Toyama, 2014)

Identidad: La identidad es considerada como un fenómeno subjetivo, de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con otros. La identidad personal también va ligada a un sentido de pertenencia a distintos grupos socio- culturales con los que consideramos que compartimos características en común. (Peralta, 2013)

Moral: Moral es el conjunto de principios, criterios, normas y valores que dirigen nuestro comportamiento. La moral nos hace actuar de una determinada manera y nos permite saber que debemos de hacer en una situación concreta. Es como una especie de brújula que nos orienta, nos dice cuál es el camino a seguir, dirige nuestras acciones en una determina dirección. La brújula nos indica el camino. En la vida hay que intentar no perder el norte. (Ildefonso, 2005)

Productividad: La productividad de cualquier factor, según los libros de texto estándar, se refiere a la relación entre el valor de lo producido y la cantidad de insumos empleados en esa producción. En el caso de la productividad del trabajo, es la relación entre la producción y el volumen del factor trabajo empleado. (Núñez y Sánchez, 2006)

Predictor: Pruebas o elementos de información utilizadas por los departamentos de recursos humanos para predecir si trabajará bien un candidato en el caso de que se le contrate. (Arias, 2001)

Rendimiento: cuando se habla del rendimiento de tal o cual se estará haciendo referencia al cansancio, falta de fuerza, o en su defecto al excelente estado que presenta el individuo en cuestión, luego de llevar a cabo determinada tarea, actividad. (Hernández, 2000)

Relaciones Interpersonales: Las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un papel crítico en una empresa agrícola. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal. (Lagomarsino, 2003)

CAPÍTULO II
MATERIALES Y MÉTODOS

La presente tesis se desarrolló en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, la cual se encuentra ubicada en el Jr. Gregorio Delgado Nº 260; institución en la cual se aplicó encuestas a los colaboradores.

2.1. Tipo y Nivel de investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, puesto que se evaluó cada una de las variables en su estado natural, analizando de tal forma la problemática prevista, en cuanto a ello Sánchez y Reyes (2006) consideran que dicho tipo de estudio tiene la finalidad principal de dar solución a los problemas prácticos inmediatos en orden a transformar las condiciones.

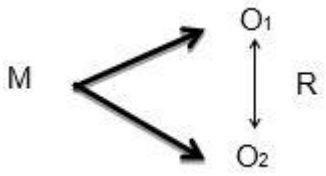
2.1.2. Nivel de Investigación

Asimismo, el nivel de investigación es correlacional, ya que tras el análisis de cada una de las variables se procedió ha establecer la correlación estadística ente ellas, llegando a conocer el grado en la que se asocian las mismas.

2.2. Diseño de investigación

El tipo de estudio que se utilizó en el siguiente proyecto es el no experimental ya que se analizó cada una de las variables, utilizando tan solo una muestra, tal y como ésta se encuentra en su estado natural, es decir se empleó la misma muestra para ambas variables sin realizar algún cambio en ella, estudio que se realizó además en un solo periodo por lo que tiene un diseño transversal.

Diseño de la investigación (esquema)



Dónde:

M: Muestra (colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín)

O_1: Compromiso Organizacional

O_2: Productividad

R: Relación entre las dos variables

2.3. Población y Muestra:

Población:

Para la presente investigación la población estuvo conformada por todos los colaboradores (Nombrados y contratados) en la Municipalidad Provincial de San Martín en el año 2016, que suman 164 trabajadores, los que se encuentra distribuidas en 66 empleados contratados y 98 empleado nombrados, siendo así que esta población responde al interés de la investigación.

Muestra:

Se considero de forma total; debido al poco tamaño de la población no se aplicó ninguna fórmula, por consiguiente, la muestra viene a ser el total de la población (164 trabajadores), que fue recopilado como muestreo no probabilístico, ya que todo el personal tiene la opción de integrar la muestra de estudio.

Tabla 3

Muestra de la investigación

Modalidad de contrato	N° personas
Nombrado	66
Contratados	98
Total, personal	**164**

Fuente: Área de recursos humanos de la MPSM

2.4. Técnicas de recolección de datos

La presente investigación se llevo a cabo en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016.

Tabla 4

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Alcance	Fuente / Informante
Fichaje	Fichas de Texto	Sirvió para recopilar información relevante, como son marco teórico, antecedentes, etc.	Libros, internet, artículos, tesis, etc.
Encuesta	Cuestionario	Obtener información de los trabajadores.	Colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín

Fuente: elaboración propia

Para la variable Compromiso Organización se ha utilizado por el instrumento el cuestionario la cual cuenta con 20 preguntas, teniendo como 3 dimensiones se aplicó para la primera dimensión componente afectivos (1-9), segunda dimensión componente de continuidad (10-16) y la tercera dimensión componente normativo (17-20), asimismo ha sido calificado a través de 5 escalas de medición siendo estas:

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Asimismo, para la variable Productividad se ha tomado como instrumento el cuestionario que consta de 27 interrogantes que consta de 3 dimensiones, en la dimensión técnica se planteó 10 preguntas, para la dimensión económica constó de 6 y la dimensión social constó de 11 preguntas; asimismo, ha sido calificado a través de 5 escalas de medición siendo éstas:

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre

- Siempre

A través de la estadística inferencial se procedió a analizar los resultados utilizando el software Excel y el programa SPSS Statistics 21, mediante el análisis de gráficos tipo barras y la correlación de Rho de Spearman.

2.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos.

Para la evaluación de las variables compromiso organizacional y productividad en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, se tomó en cuenta lo siguiente.

La presente investigación presenta un tratamiento estadístico en el cual se hizo uso de los programas Microsoft Excel e IBM SPSS, tal y como se muestra a continuación.

En un primer momento los datos recolectados han sido tabulados y procesados utilizando el programa estadístico Microsoft Excel, registrando de tal manera las respuestas dadas por los encuestados correspondiente a cada pregunta, posteriormente se realizó una sumatoria los datos por cada encuestado, número que fue agrupada de acuerdo a la amplitud de intervalos calculado a través de la siguiente formula:

$$Amplitud\ del\ intervalo = \frac{Valor\ máximo - Valor\ mínimo}{Cantidad\ de\ intervalos}$$

Por lo que se representa:

Valor mínimo = N° de preguntas * escala mínima (1)

Valor máximo = N° de preguntas * escala máxima (5)

Cantidad de intervalos = 3

Cabe recalcar que las escalas fueron reducidas a tres (3) para la presentación de resultados que responda a los objetivos propuestos en la investigación. Asimismo, se hizo uso de las frecuencias simples y porcentajes (frecuencia relativa), para la

presentación de las tablas para de este modo lograr identificar de manera más clara el comportamiento de cada variable presentada en los resultados de acuerdo a los objetivos de la investigación.

En segundo lugar, para la correlación estadística se utilizó el programa SPSS, calculando en el mismo el coeficiente de correlación a través de estadístico Rho de Spearman, índice que se rige a la regla simple de 0 a 1, la cual determina que al estar más cerca al 1 mayor correlación o influencia existe.

CAPÍTULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Tratamiento estadístico e interpretación de tablas

- **Evaluar el compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016.**

Tabla 5

Componente afectivo de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	95	58%
Medio	56	34%
Alto	13	8%
TOTAL	164	100%

Fuente: elaboración propia

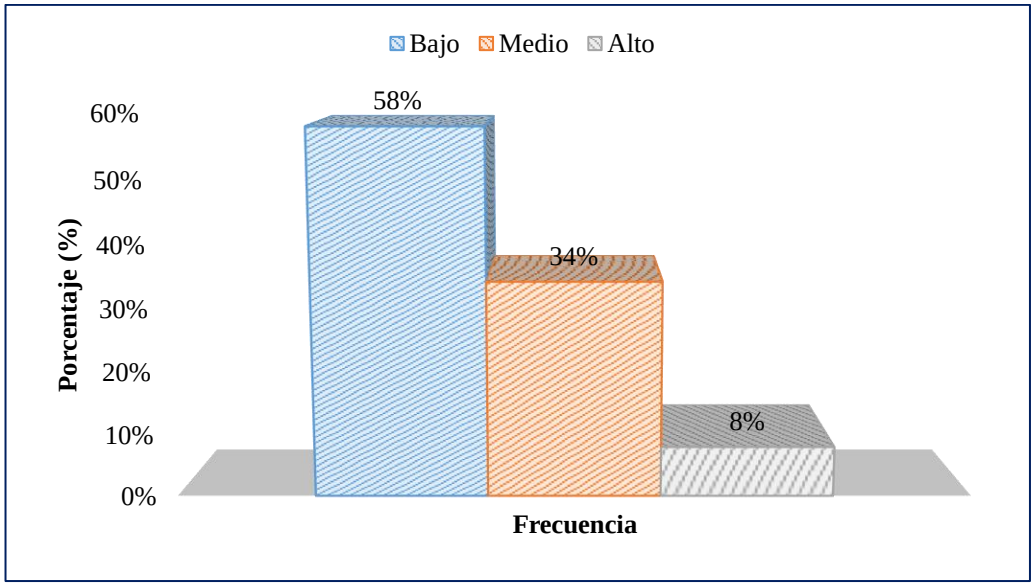


Figura 1. Componente afectivo de los trabajadores

En la tabla 5 y la figura 1 se percibe que el 58% de los encuestados consideran que existe un compromiso organizacional bajo, pues el personal no se compromete en aplicar las políticas institucionales dentro de su área de trabajo, dichas políticas no son aplicadas previa coordinación con el personal, los niveles de compromiso afectivo ha ido reduciendo de acuerdo al tiempo de servicio, asimismo el

compromiso e identificación se determina por la edad del colaborador, los cuales a su vez no se siente satisfecho con la institución, es así que se ha creado bajos niveles de compromiso afectivo, la organización no logra llenar las principales expectativas, ni satisface las necesidades primordiales del colaborador.

Tabla 6

Componente de continuidad de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	92	56%
Medio	58	35%
Alto	14	9%
TOTAL	164	100%

Fuente: elaboración propia

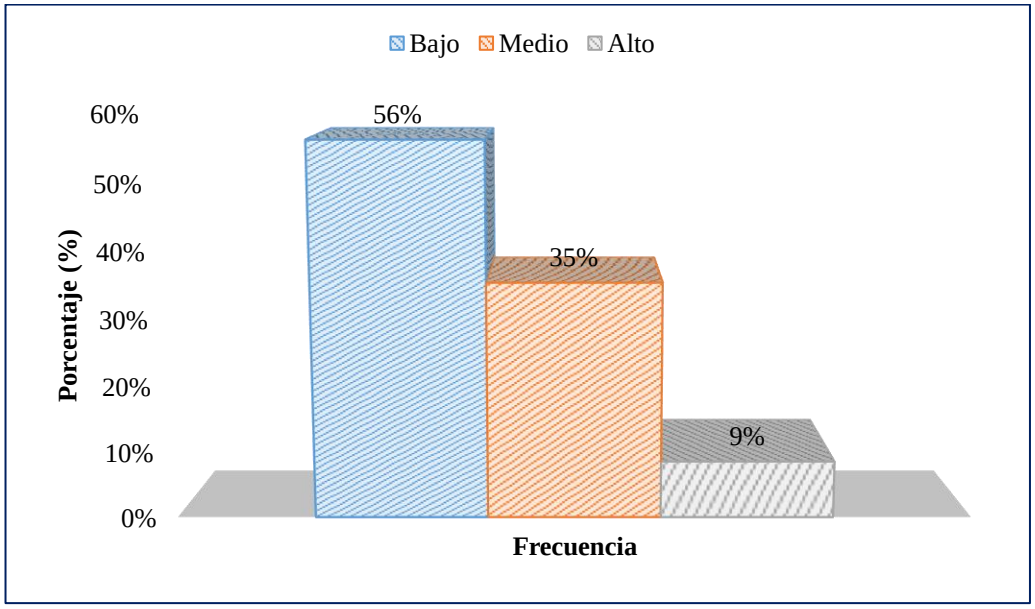


Figura 2. Componente de continuidad de los trabajadores

En la tabla 6 y la figura 2 se identificó que el 56% de los encuestados señalan que el compromiso organizacional en función al componente continuidad es bajo, pues las destrezas y habilidades del colaborador influyen en su posible trasferencia a otra organización, además difícilmente el colaborador puede hacer una reflexión sobre la base de ofertas de empleo que se le han hecho con anterioridad, el colaborador tiene más alternativas tiende a disminuir su compromiso de continuidad con la organización, sin embargo no siempre tienen diversas ofertas, se fortalece el vínculo calculador cuando crece el mercado de trabajo y hay más demanda de ellas, por su

parte al aumentar la antigüedad el colaborador en la organización incrementa los costos de romper el vínculo laboral, afecta al colaborador el traslado a una nueva organización por sus destrezas y habilidades, finalmente se genera el compromiso por la valoración el tiempo que le ha costado al colaborador adquirir sus destrezas y habilidades.

Tabla 7

Componente normativo de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	94	57%
Medio	58	35%
Alto	12	7%
TOTAL	164	100%

Fuente: elaboración propia

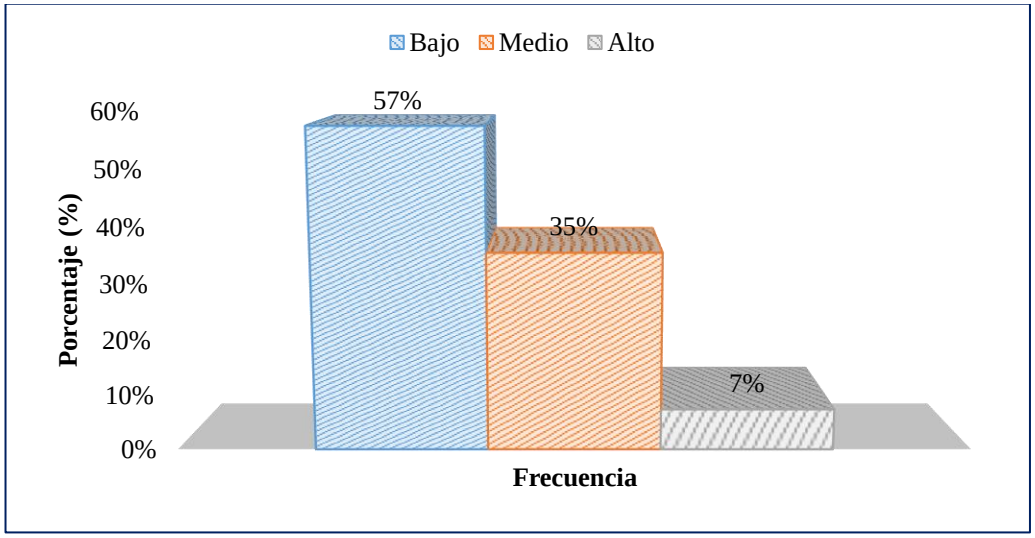


Figura 3. Componente normativo de los trabajadores

En la tabla 7 y la figura 3 se observó que el 57% de los encuestados considera que el compromiso organizacional en función al componente normativo es bajo, pues las recompensas y otros condicionante interrelacionan al colaborador con su trabajo, con el desarrollo mediatizado de procesos el colaborador aprende lo que en el contexto se considera correcto, las obligaciones entre la institución y el colaborador aducen el involucramiento de tipo normativo que se establece, no se respetan, ni cumplen las obligaciones.

- **Establecer el grado productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016.**

Tabla 8

Dimensión técnica

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	90	55%
Medio	60	37%
Alto	14	9%
TOTAL	164	100%

Fuente: elaboración propia

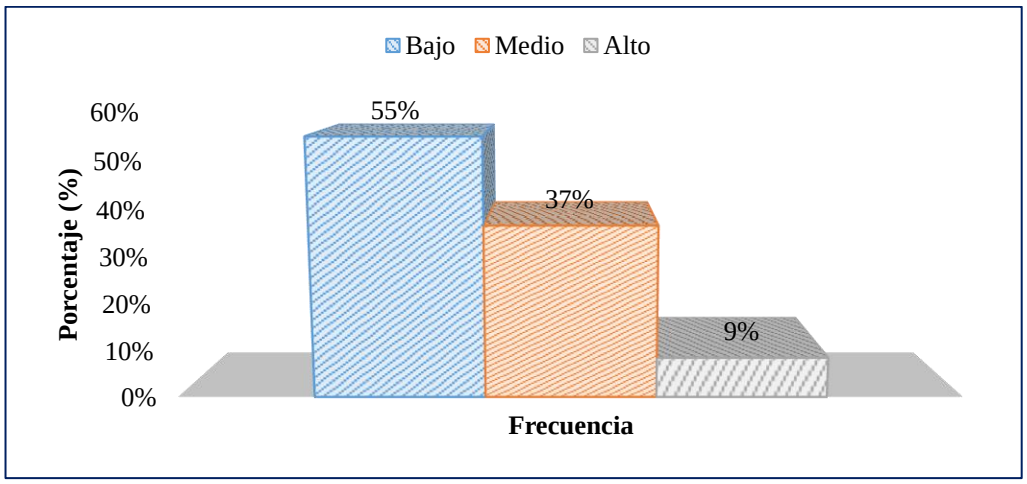


Figura 4. Dimensión técnica

En la tabla 8 y la figura 4 se identificó que el 55% de los encuestados, señalan que la productividad laboral en base a la dimensión técnica es bajo, pues el colaborador no hace uso eficiente de los recursos, además realizan sus labores utilizando inadecuadamente los equipos tecnológicos y como también el presupuesto económico establecido para dicha actividad, el personal no cumple cabalmente con los objetivos establecidos por la institución, tampoco las metas establecidas por el área de trabajo, pocas veces cumplen adecuadamente con sus funciones diarias, no desarrolla sus actividades en el menor tiempo posible, pues el factor tiempo no es importante en el desarrollo de las actividades del personal, asimismo el trabajo establecido por la institución no es adaptable para los colaboradores nuevos.

Tabla 9

Dimensión económica

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	97	59%
Medio	59	36%
Alto	8	5%
TOTAL	164	100%

Fuente: elaboración propia

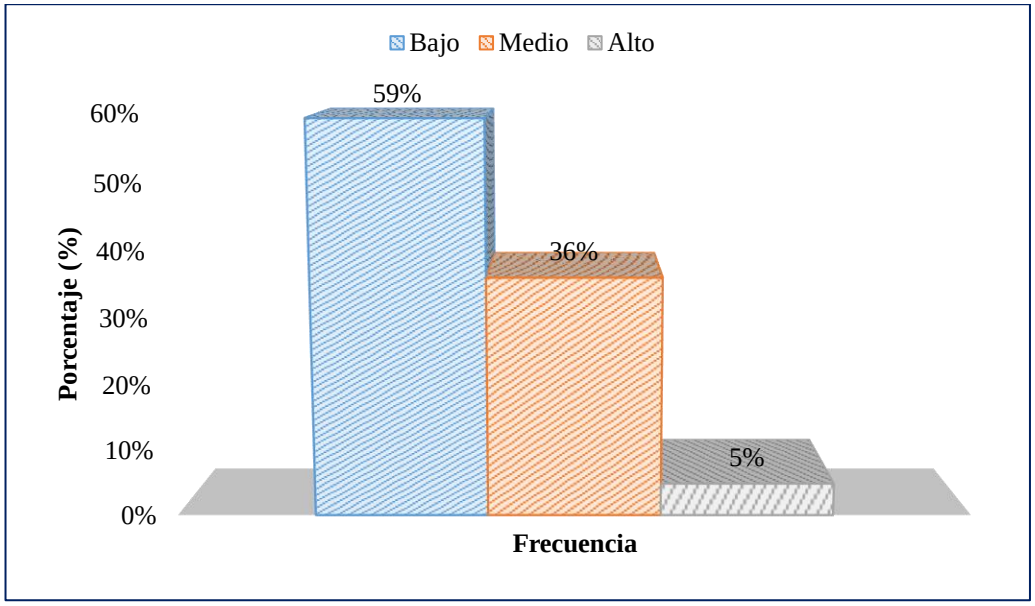


Figura 5. Dimensión económica

En la tabla 9 y la figura 5 se observó que el 59% de los encuestados señalan que la productividad laboral en base a la dimensión económica es bajo, pues no siempre existe un presupuesto bien elaborado, la institución no conoce cuánto gasta y el costo total que genera el colaborador en la ejecución de sus actividades, la rentabilidad no ha incrementado por el deficiente trabajo del colaborador, además no evalúa minuciosamente las licitaciones para escoger la más económica y la de mejor calidad, por ultimo no maneja adecuadamente la parte económica del área que tiene a cargo.

Tabla 10

Dimensión social

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	91	55%
Medio	60	37%
Alto	13	8%
TOTAL	164	100%

Fuente: elaboración propia

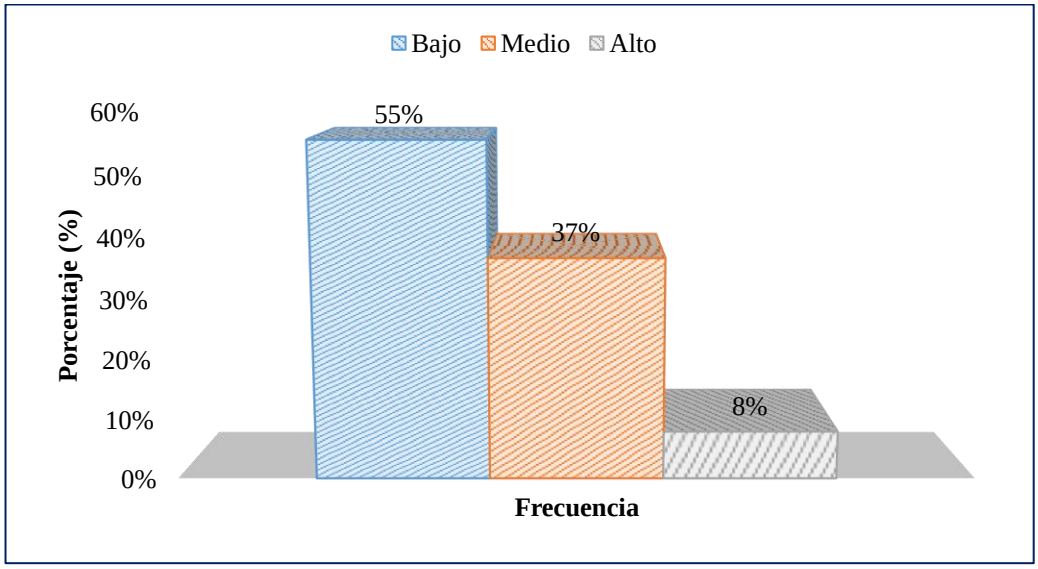


Figura 6. Dimensión social

En la tabla 10 y la figura 6 se identificó que el 55% de los encuestados señalan que la productividad laboral en base a la dimensión social es bajo, pues el colaborador no brinda buen trato a los usuarios, no comprende las situaciones del usuario y le brinda la ayuda necesaria, pocas veces soluciona de manera oportuna los problemas que se presenten, no todos brinda información clara y precisa al usuario, raras veces trabajan en armonía con sus compañeros, no se desempeñan adecuadamente en el trabajo en equipo, solo algunos son amables y cordiales con sus compañeros, no se relacionan fácilmente, estas deficiencias en gran parte se debe a que el salario que perciben no contribuye a mejorar su calidad de vida, además su condición económica no ha mejorado desde su ingreso a la institución y por último la labor que realiza el trabajador es merecedora de un aumento remunerativo.

- **Determinar el grado de relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016.**

Tabla 11

Relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral

			Compromiso Organizacional	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,793**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	164	164
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,793**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	164	164

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

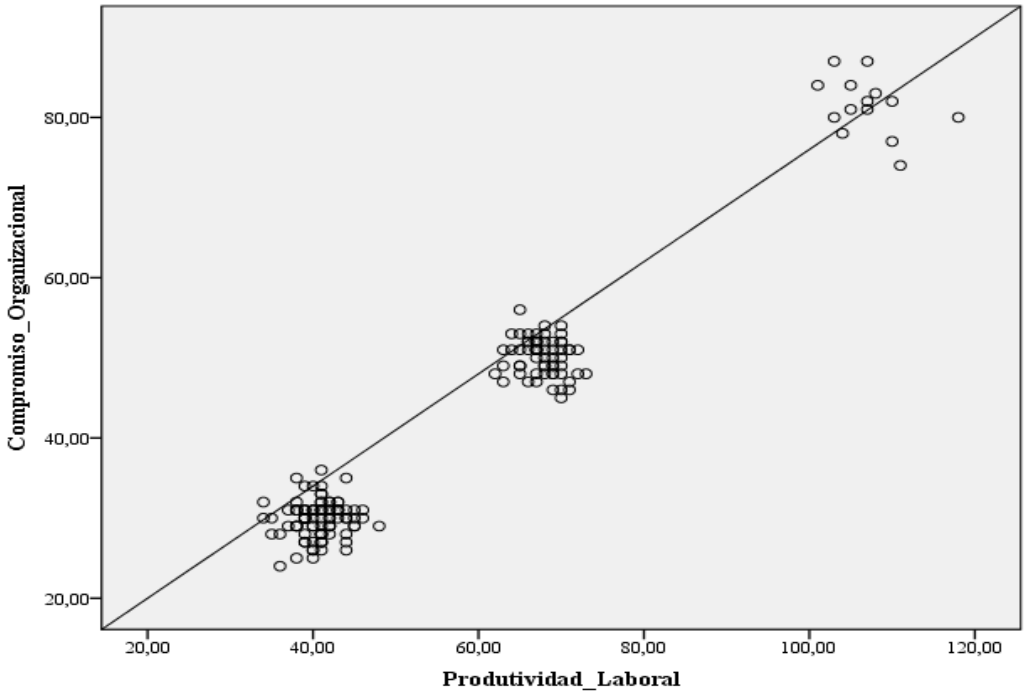


Figura 7. Relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral

Tras el procesamiento de datos en el programa informático SPSS 24, se ha establecido explícitamente el grado de relación entre las variables objeto de estudio, para la cual se ha tomado en cuenta la utilización del estadístico Rho

de Spearman, arrojando un coeficiente de correlación de 0,793 la cual es significativa al nivel 0,01 (bilateral); por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) para aceptar a hipótesis alterna (Hi) la cual considera que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la MPSM, Tarapoto en el año 2016. Ya que particularmente en el caso de la presente investigación se demuestra que, al mantener un bajo nivel de compromiso organizacional por parte de los trabajadores de dicha institución, su productividad o rendimiento laboral es bajo.

3.2. Discusiones de resultados

El compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín es bajo, tanto a través del componente afectivo, de continuidad y así como el normativo, pues muchos de ellos no se sienten a gusto con las características organizacionales, asimismo se ha evidenciado malas experiencias dentro de la institución, por lo que el personal muchas veces al desarrollar sus actividades nos muestra compromiso pleno, además gran parte de los trabajadores han demostrado su molestia ante las normas organizacionales, dado que no se ajusta a las necesidades y capacidades del personal; en función a ello se analizaron los resultados de Flores (2014) quien considera que el tipo de compromiso predominante en la empresa es el compromiso normativo, el cual es aquel donde el empleado asume que tiene una obligación a ser leal, lo que marca un sentimiento de obligación moral, por parte del trabajador para continuar en la organización. Los colaboradores se perciben con un sentimiento de obligación moral a continuar en la institución, esta obligación moral puede provenir de lo familiar o culturalmente se le ha impuesto como norma para permanecer en un trabajo, sin embargo, no garantiza su permanencia, pues este tipo de compromiso no impulsa al trabajador a desempeñarse de manera eficiente, sino a permanecer con un mínimo de esfuerzo. Sin lugar a duda el compromiso juega un papel importante en el desarrollo de las actividades de la institución, por lo que se relaciona directamente con la productividad de sus trabajadores y por supuesto el desarrollo de la organización.

Por otro lado, el compromiso afectivo el personal no demuestra tener mucha predisposición ante cualquier cambio en la organización, es decir no se adapta con facilidad a los cambios organizacionales, además en ocasiones pone la contra a las ideas innovadores, así mismo se ha detectado que algunos de los trabajadores demuestran no tener comportamiento positivo frente a las situaciones tediosas de la institución, por lo que se percibe el poco de esmero en el desarrollo de sus actividades, por otro lado se ha presenciado que gran parte del personal demuestra tener mínima autonomía e iniciativa al desarrollar sus actividades encomendadas en la institución, demostrando también la poca de responsabilidad en ellas. Por lo que analizando la teoría de Robbins (2004) en la cual definen el compromiso organizacional, como "el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, el compromiso organizacional es quizá menos importante que antes como una actitud relacionada con el trabajo" (p. 89), ante lo mencionado por el autor se puede aceptar como verídica la teoría, pues al haber evaluado estos mismos componentes en la presente investigación se ha obtenido resultados contrarios, pues los colaboradores no demuestran estar identificados, así como tener ese deseo de pertenecer a la institución. Asimismo, Kruse (2013) señala que el compromiso es un sentimiento que te hace más probable de recomendar la organización a un amigo, de sentir orgullo por la empresa y más probable de estar satisfecho con ella y menos probable de pensar en buscar otro trabajo. Esto significa, que el compromiso organizacional es esencial para que las personas sientan a la organización como algo propio, y se involucren con lealtad, siendo así caso contrario se ha observado en la institución en estudio, pues se ha obtenido un bajo nivel de compromiso organizacional.

Así mismo en la presente investigación se ha logrado identificar un nivel de productividad laboral bajo, debido que los colaboradores pocas veces participan en los trabajos de equipo, y ante la presencia de situaciones difíciles no se toman las mejores decisiones, así mismo los colaboradores no se adaptan fácilmente a las políticas de cambio de la institución, además pocas veces se toman en cuenta las opiniones de los colaboradores, esta hace que los colaboradores muestren una mala actuación y no busquen solucionar los problemas frecuentes, es decir no aceptan críticas constructivas, de tal manera que decir los colaboradores no tienen suficiente

conocimiento sobre los procedimientos de la institución. En tanto Requejo (2013), en su investigación menciona que se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. Ante lo expuesto por Requejo podemos demostrar que resultados similares se ha obtenido, ya que en la investigación del autor posee resultados positivos, y de manera negativa se observa en la presente investigación, pero sin embargo en los dos resultados encontramos relación entre las variables, cabe recalcar que en la presente investigación no se ha determinado las relaciones interpersonales como un factor para evaluar la productividad de los colaboradores.

Por otro lado se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, puesto que la institución al no mantener satisfecho y motivado a todo su personal este no se siente parte del mismo, creando un resentimiento hacia la institución, pero sin embargo Velázquez (2010) entre sus conclusiones muestra prevalencia de la dimensión satisfacción laboral por la empresa, por consiguiente se determinó que el nivel de compromiso institucional de los empleados de dicha empresa es moderado, y muestra prevalencia de la dimensión afectiva. En tanto, existe una correlación negativa y no significativa entre grado de compromiso institucional y el desempeño de los empleados, concluyendo que no necesariamente el sentirse comprometido con la institución determina una mejor productividad laboral. Es así que analizando estos resultados vemos que son contrarios a los resultados de la presente investigación, ya que el bajo compromiso si afecta en gran medida al desempeño, en tanto recalcamos que la insatisfacción crea la falta de compromiso por lo que este componente también afecta la productividad de los colaboradores.

VARIABLE	DIMENSIONES	PROPUESTAS DE MEJORA
Compromiso Organizacional	Componente Afectivo	Realizar actividades de confraternidad, dinámicas y concursos laborales esto logrando obtener un vínculo efectivo entre todos colaboradores y la institución.
	Componente de Continuidad	Fomentar el desarrollo de los trabajadores, tanto a nivel personal como laboral, para ello se pueden establecer programas de desarrollo de carrera o programas de formación en donde sea pagado por la misma municipalidad.
	Componente Normativo	En los contratos establecer claramente las obligaciones entre colaborador y la institución, para así lograr que los colaboradores se sientan comprometidos.

VARIABLE	DIMENSIONES	PROPUESTAS DE MEJORA
Productividad	Dimensión Técnica	Implementar el uso adecuado del TIC para minimizar tiempo y recursos, asimismo es primordial que cada trabajador sepa planificar adecuadamente su jornada y sus tareas, que se organice y calendarice sus proyectos, optimizando su tiempo.
	Dimensión Económica	Crear un sistema de evaluación permanente del personal que identifiquen las deficiencias que ocurren dentro de la institución.
	Dimensión Social	Crear actividades de relaciones con los usuarios, capacitar al personal en cuanto a la atención al usuario.

CONCLUSIONES

- El compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, es bajo, pues se percibió falencias en el componente afectivo (bajo 57%; medio 35%; alto 8%), del mismo modo se observó en el componente de continuidad (bajo 55%; medio 36%; alto 9%), por su parte el componente normativo tiene el mismo problema (bajo 56%; medio 36%; alto 7%), pues no se respetan, ni se cumplen las obligaciones.

- El nivel de productividad laboral es bajo, pues se percibió una serie de falencias en la dimensión técnicas (bajo 55%; medio 37%; alto 9%), de igual manera la dimensión económica (bajo 59%; medio 36%; alto 5%), por último, el mismo problema se percibió en la dimensión social (bajo 55%; medio 37%; alto 8%).

- Finalmente se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la MPSM, Tarapoto en el año 2016; corroborada con la correlación Rho de Spearman de 0,793 puesto que, al mantener un bajo nivel de compromiso organizacional por parte de los trabajadores de dicha institución, su productividad o también llamada rendimiento laboral es bajo.

RECOMENDACIONES

- Crear nuevas experiencias en los colaboradores, satisfaciendo las necesidades del personal, brindándole incentivos tanto económicos como moral, entre otros aspectos que puedan elevar su compromiso afectivo hacia la organización.

- Brindar todas las facilidades al personal para que desarrolle sus actividades, así mismo se recomienda crear un plan de motivación con la finalidad de mejorar la productividad de los colaboradores.

- Facilitar a los trabajadores todas las herramientas y requerimientos para el desarrollo de las actividades, elevando de tal manera el compromiso hacia su trabajo y la institución, trayendo consigo excelentes resultados en la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Allen, N. y Meyer, J. (1991), *Comintment in the workplace: "Theory, reseach and application*". California; Sage Publications. México. Mc. Graw Hill México.

Allen, N. & Meyer, J. (1991). *A three component conceptualization of organizational commitment*. (Homepage). Recuperado de: http://faculty.bus.olemiss.edu/snoble/BUS668%20readings/readings/58week%20 7-%20Issues%20in%20Relationships%20-%20Trust_Commitment/Meyer%20and%20Allen%20(1991).pdf

Andrade, H (2002) *Cambio o Fuera: Dirigir en el siglo XXI.* Estados Unidos de América: Palibrio.

Arias Galicia, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento*. México, Edit. UNAM. Rev. De Contaduría y Administración, Nº 200, enero marzo 2001.

Fernández, (2010) "*La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*", España- editorial club universitario

Flores, Y. (2014), *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios-Barquisimeto, 2014,* (Tesis de pregrado), Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela.

Fuentes, S. (2012), *satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango-marzo 2012,* (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Harris, G. E., y Cameron, J. E. (2005). *Multiple dimensions of organizational identification and commitment as predictors of turnover intentions and psychological well-being* Canadian Journal of Behavioural Science

Hernández, (2001), "aspectos básicos de productividad" (pág. 13).

Hernández (2000) "*Productividad y Mercado de trabajo*" México, Edición Plaza y Valores

Instituto Peruano de Economía, (2014) "*Productividad laboral*". Lima – Perú: Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado de: http://www.ipe.org.pe/content/productividad-laboral.

Hernández R, Fernández C y Baptista P (2006) *Metodología de investigación* (Cuarta edición). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, SA

Ildefonso, (2005) "Marketing de los servicios, edición revisada y actualizada, España, editorial ESIC.

Kruse, K, (2013, 14 de Julio): *How do you measure engagement*. Revista Forbes. Recuperado de http://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2013/07/14/how-do-youmeasure-engagement/2/

Lagomarsino R., (2003) *Compromiso organizacional,* en la Revista de Antiguos Alumnos, Ano VI, No. 2, No. pp. 79-83

La Torre, (2014) "*Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal*". Lima – Perú. Diario el Comercio.

Loli, A. (2007), *Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincias.* (Tesis de pregrado), Universidad nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Lorca, B. (2010), *inestabilidad laboral y compromiso organizacional en profesionales de una clínica de salud privada-Mendoza*. (Tesis de maestría), Universidad de Aconcagua, Argentina.

Núñez y Sánchez (2006). "*Indicadores de productividad Para la industria Portuaria*, en Santiago de Chile.

Peralta, C. (2013). *El compromiso laboral: discursos en la organización*. Barranquilla: Colombia: Pepsic.

Requejo, O. (2013), *Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo,* (Tesis pregrado), Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Rivera, C. (2010), *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas-lima,* (Tesis de maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Pearson Educación.

Rey (2003) *En busca de la eficacia del sistema de producción*. Madrid, España: Fundación Confemetal.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) Metodología y diseño de la investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria.

Sánchez, M (2002) *Economía de la empresa*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

Soberanes, L. y de la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. Revista Internacional la Nueva Gestión Organizacional. 5, (9) 120-127

Soto, (2000), *Evaluación del Impuesto de la capacitación en la productividad*. Chile

Tena, J. y Villanueva, R. (2010). Satisfacción y laboral y compromiso institucional de docentes de posgrado. Revista Electrónica de Diálogos Educativa. 07181310

Toyama, G. (2014) *Retener talento para reducir costos*. Lima – Perú. Conexión ESAN. Recuperado de: http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/04/28/retener-talento-reducir-costos/.

Velázquez, M. (2010), *Productividad del trabajo y dinámica salarial en la industria manufacturera de las Entidades Federativas en México, 1994-2008,* (Tesis de maestrías), Universidad Autónoma De Coahuila, Saltillo, México.

Venutolo, E. (2009), *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de buenos aires (argentina).* (Tesis de pregrado), Universidad politécnica de valencia, Argentina.

Zegarra, F. (2014), *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de san juan de Lurigancho-Lima*, (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

ANEXOS

Anexo Nº 01:

Instrumentos de recolección de data (cuestionarios)

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Buenos días, esta encuesta se desarrolla con la finalidad de evaluar el compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de San Martín en el año 2016, es así que pedimos total sinceridad para responder a las preguntas que aquí se aplican, sin más que decir se agradece su participación.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
COMPONENTE AFECTIVO		**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
Características organizacionales						
1	¿El personal se compromete en aplicar las políticas institucionales dentro de su área de trabajo?					
2	¿Las políticas de la institución son aplicadas previa coordinación con el personal?					
3	¿El estilo o canales convencionales usados en la transmisión de las mismas juegan un papel importante en el desarrollo del componente afectivo?					
Características personales						
4	¿Los niveles de compromiso afectivo por parte del colaborador hacia la empresa se incrementados de acuerdo al tiempo de servicio?					
5	¿La identificación es más sólido cuando es resultado de la paulatina implicación del individuo con su entorno laboral?					
6	¿Se incrementa el compromiso e identificación dentro de la institución por la edad del colaborador?					
Experiencias dentro de la empresa						
7	¿El personal se siente satisfecho con la institución por lo que crea altos grados de compromiso afectivo?					
8	¿Las correlaciones más significativas del colaborador son reportadas referentes a la incidencia de las experiencias?					
9	¿La organización llena las principales expectativas y satisface las necesidades primordiales del colaborador?					
COMPONENTE DE CONTINUIDAD		**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
Alternativas						
10	¿Las destrezas y habilidades del colaborador influyen en su posible trasferencia a otra organización?					

11	¿El colaborador puede hacer una reflexión sobre la base de ofertas de empleo que se le han hecho con anterioridad?					
12	¿Cuándo el colaborador tiene más alternativas tiende a disminuir su compromiso de continuidad con la organización?					
13	¿Se fortalece el vínculo calculador cuando crece el mercado de trabajo y hay más demanda de ellas?					
Inversiones						
14	¿Cuándo aumenta la antigüedad el colaborador en la organización aumenta los costos de romper el vínculo laboral?					
15	¿Afecta al colaborador el traslado a una nueva organización por sus destrezas y habilidades?					
16	¿Valora el tiempo que le ha costado al colaborador tiempo y dedicación para adquirir sus destrezas y habilidades?					
COMPONENTE NORMATIVO		**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
Percepción de las normas de la organización						
17	¿Las recompensas y otros condicionantes interrelacionan al colaborador con su trabajo?					
18	¿Con el desarrollo mediatizado de procesos el colaborador aprende lo que en el contexto se considera correcto?					
Contrato psicológico						
19	¿Las obligaciones entre la empresa y el colaborador aducen el involucramiento de tipo normativo que se establece?					
20	¿Son respetadas y cumplidas las obligaciones que han sido violentadas por alguna de las partes involucradas?					

PRODUCTIVIDAD

Buenos días, la presente encuesta se realiza con el único fin de conocer el nivel de productividad de los colaboradores d en la Municipalidad Provincial de San Martín en el año 2016, por esa razón le pido su colaboración y sinceridad a la hora de marcar su respuesta, ya que esta servirá para identificar el problema que afecta la institución y a sus colaboradores, sin más agradezco su participación.

PRODUCTIVIDAD						
DIMENSIÓN TÉCNICA		**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
Eficiencia						
1	¿El colaborador desempeña sus actividades utilizando pocos recursos materiales?					
2	¿El colaborador realiza sus labores utilizando adecuadamente los equipos tecnológicos?					
3	¿El colaborador desarrolla sus actividades utilizando adecuadamente el presupuesto Económico establecido para dicha actividad?					
Efectividad						
4	¿El personal cumple cabalmente con los objetivos establecidos por la institución?					
5	¿El colaborador cumple con las metas establecidas por el área de trabajo?					
6	¿Su colaborador cumple adecuadamente con sus funciones diarias?					
Eficacia						
7	¿Considera el personal desarrolla sus actividades en el menor tiempo posible?					
8	¿El factor tiempo es importante en el desarrollo de las actividades del personal?					
9	¿Para el colaborador es difícil o complicado realizar sus actividades en el menor tiempo posible?					
10	¿Considera que el tiempo de trabajo establecido por la institución es adaptable para los colaboradores nuevos?					
DIMENSIÓN ECONÓMICA		**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
Rentabilidad						
11	¿Considera que las actividades de su colaborador favorecen a la rentabilidad de la institución?					
12	¿Considera que existe un presupuesto bien elaborador?					
13	¿Considera que la institución conoce cuánto gasta y el costo total que genera el colaborador en la ejecución de sus actividades?					

14	¿Considera que la rentabilidad de la institución creció por el eficiente trabajo del colaborador?					
Economicidad						
15	¿Considera que el personal evalúa minuciosamente las licitaciones para escoger la más económica y la de mejor calidad?					
16	¿Considera que el personal maneja adecuadamente la parte económica del área que tiene a cargo?					
DIMENSIÓN SOCIAL		**NUNCA**	**CASI NUNCA**	**A VECES**	**CASI SIEMPRE**	**SIEMPRE**
Calidad de atención al usuario						
17	¿Considera que el colaborador brinda buen trato a los usuarios?					
18	¿Considera que el colaborador comprende las situaciones del usuario y le brinda la ayuda necesaria?					
19	¿Considera que el colaborador soluciona de manera oportuna los problemas que se presenten con el usuario?					
20	¿Considera que el colaborador le brinda información clara y precisa al usuario?					
Relación interpersonal internas						
21	¿El colaborador trabaja en armonía con sus compañeros?					
22	¿Considera que el colaborador se desempeña adecuadamente en el trabajo en equipo?					
23	¿Considera que el colaborador es amable y cordial con sus compañeros?					
24	¿Cree Ud. que el trabajador se relaciona fácilmente con sus compañeros?					
Calidad de vida del trabajador						
25	¿Considera que el salario que percibe el colaborador contribuye a mejorar su calidad de vida?					
26	¿Considera que la condición económica del trabajador ha mejorado desde su ingreso a la institución?					
27	¿Considera que la labor que realiza el trabajador es merecedora de un aumento remunerativo?					

Anexo nº 02: Matriz de consistencia

TÍTULO DEL PROYECTO: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN, TARAPOTO EN EL AÑO 2016"			
PROBLEMA	**OBJETIVOS**	**HIPÓTESIS**	**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**
Problema General ¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016? **Preguntas Específicas.** ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016? ¿Cuál es el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016?	**Objetivo General** Determinar el grado de relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016. **Objetivos Específicos.** Evaluar el compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016. Establecer el grado productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016.	**Hipótesis General** Hi: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016. Ho: No existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016. **Hipótesis Específicas.** Hi: El compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, se desarrolla de manera negativo. Ho: El compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, se desarrolla de manera positivo. Hi: La productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, mantiene un bajo nivel. Ho: La productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016, mantiene un alto nivel.	**Tipo de Investigación:** Aplicada **Nivel de investigación** Correlacional **Diseño** No experimental **Técnicas de Investigación:** Fichaje Encuesta **Instrumentos:** Ficha de texto Cuestionario **Población y muestra** **Población:** Para la presente investigación la población está conformada por todos los colaboradores (Nombrados y contratados) en la Municipalidad Provincial de San Martín en el año 2016, que a la fecha suman 164 trabajadores, que se encuentra distribuidas en 66 empleados contratados y 98 empleado nombrados, siendo así que esta población responde al interés de la investigación. **Muestra:** la muestra viene a ser el total de la población (164 trabajadores), que fue recopilado como muestreo no probabilístico, ya que todo el personal tiene la opción de integrar la muestra de estudio.

Anexo nº 03: Análisis de fiabilidad

Escala: Compromiso Organizacional

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	164	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	164	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	20

Escala: Productividad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	164	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	164	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	27