



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Compromiso organizacional y la productividad laboral de los servidores públicos
de una Dirección Regional de Salud, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

González García Fanny Janet (ORCID: 0000-0002-4413-3636)

ASESORA:

Dra. Ibarguen Cueva Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre, quien siempre me brindó su ejemplo de esfuerzo, de estudio y superación.

Agradecimiento

A Dios porque siempre estoy en sus manos, por ser mi guía, mi fé y mi fortaleza.

A mi esposo, por su amor y apoyo incondicional en este camino compartido.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Fanny Janet González García, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada Compromiso organizacional y productividad laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Salud Lima, 2020. Declaro bajo juramento que:

- ✓ La tesis es de mi autoría
- ✓ He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- ✓ La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- ✓ Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 agosto de 2020.



Fanny Janet González García
D.N.I. N° 21532566

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II.Método	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización	11
2.3. Población, muestra y muestreo	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5. Procedimiento	13
2.6. Método de análisis de datos	14
2.7. Aspectos éticos	14
III.Resultados	14
3.1. Resultados descriptivos	14
3.2. Resultados descriptivos	16
IV.Discusión	17
V.Conclusiones	18
VI.Recomendaciones	18
VII.Referencias	19
Anexos	26
Anexo 1: Matriz de consistencia	27
Anexo 2: Operacionalización de variables	30
Anexo 3: Ficha técnica de instrumentos	31

Anexo 4: Cuestionarios	32
Anexo 5: Certificados de validez	34
Anexo 6: Confiabilidad	43
Anexo 7: Base de datos	45
Anexo 8: Autorización para el estudio	47
Anexo 9: Dictamen de sustentación de tesis	49
Anexo 10: Evidencias	50

Índice de Tablas

Tabla 1. Niveles de la variable compromiso organizacional y dimensiones	14
Tabla 2. Niveles de la variable productividad laboral y dimensiones	15
Tabla 3. Sistema de hipótesis de investigación	16

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones	15
Figura 2. Niveles de percepción de la variable productividad laboral y dimensiones	16
Figura 3. Correlación de variables. Rho de Spearman	17

Resumen

El presente trabajo tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020. Se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, correlacional, transversal. La población fueron 64 trabajadores. Se aplicaron cuestionarios validados y de alta fiabilidad. Los resultados indicaron una correlación positiva alta entre las variables. Rho de Spearman de ,712** y una significación bilateral de ,000

Palabras clave: Compromiso, organizacional, productividad, laboral, trabajadores.

Abstract

The present work had purpose of determining the relationship between the organizational commitment and the labor productivity of the public servants of a Regional Health Directorate, 2020. It was carried out under the quantitative, basic type, non – experimental, correlational, transversal design. The population was 64 workers. Validated and highly reliable questionnaires were applied. The results indicated a high positive correlation between the variables Spearman's rho of .712** and a bilateral significance of .000.

Keywords: Commitment, organizational, productivity, labor, workers.

I. Introducción

A nivel global, vivimos en una sociedad en constante transformación, caracterizada por continuos cambios en sus paradigmas, con un desarrollo acelerado de su tecnología, bajo esta perspectiva, las organizaciones y sus individuos confrontan permanentemente la necesidad de actualizar sus procesos gerenciales, implementar nuevas estrategias de cambio o innovación tecnológica para un mejor desempeño laboral y mantener una competitividad óptima a lo largo del tiempo. Los trabajadores deben considerarse el activo más importante para la organización, por ello es necesario una adecuada dirección de personal, pues el progreso de la organización se da en gran medida por sus trabajadores, ya que las personas que se sienten reconocidas y satisfechas, van a ser más productivas.

Al respecto, lograr una gestión del recurso humano adecuada, que permita al personal contar con las competencias necesarias para adaptarse y responder a las demandas competitivas laborales es aún un reto. Surge así el interés de la entidad por conocer que factores influyen en la productividad laboral para intervenir en ellas a su favor, sea con el establecimiento de nuevas políticas, estrategias y acciones en la gestión de personal que lleve a mejoras en su asignación, competencias, condiciones laborales y por ende en su desempeño contribuyendo a que los servicios de salud sean eficientes y eficaces, en atender las necesidades de salud de los ciudadanos.

Koontz y Weihrich (2004) mencionaron la necesidad de mejorar la productividad y como factores causantes identifican la elevada proporción de trabajadores poco calificados para su labor respecto al total, la escasa producción de investigación y el enfoque en resultados inmediatos por sobre una planificación visionaria, mayor número de familias desintegradas, las actitudes de los trabajadores, o las políticas y normativas del estado y de manera más resaltante la administración de las organizaciones.

A nivel nacional, en la Gestión Pública actual, uno de los problemas identificados es el “Bajo desempeño del estado” en las entidades públicas causado por la *inadecuada política y gestión de recursos humanos*. Los trabajadores del sector público tanto en salud como en otros rubros, comparten como problemática el ser mal

remunerados, ser insuficientes para el desempeño de sus labores, no estar adecuadamente distribuidos en las diversas regiones del país, existe déficit de especialistas fuera de Lima, personal que debe hacer uso de sus ingresos para desarrollo de sus capacidades, personal especializado que cambia frecuentemente de institución laboral buscando alcanzar mejoras salariales, personal sin certificación profesional actualizada, disparidad en la modalidad de contratación de personal en una misma oficina, condiciones laborales inadecuadas, insatisfacción laboral mayoritaria, conflictos laborales e inadecuado clima organizacional, entre otros.

A nivel local, las entidades del sector salud, entre ellas DIRESA Lima, comparten la problemática nacional, de no contar con adecuadas políticas de recursos humanos, tienen dificultades en cuanto a la gestión administrativa, no se incentiva el desarrollo laboral del trabajador como medio para beneficiar tanto a la propia organización como al trabajador. El seguir trabajando por funciones de cada oficina y no implementar aún la gestión por procesos, no favorece el trabajo en equipo y la sinergia que esto conllevaría, más bien genera disparidad en la distribución de recursos para el cumplimiento de actividades en las diferentes oficinas de la misma entidad, que se refleja en diferentes condiciones laborales y facilidades para el desarrollo de su labor de algunos trabajadores y carencias para otros, esto afecta el clima laboral, la satisfacción y el compromiso del servidor con la entidad.

En el sector público es común que se presenten situaciones como recarga laboral, no reconocimiento por laborar horas extras, lo que aunado a lo anterior condiciona que exista personal poco motivado, reactivo más que proactivo, agobiado por la recarga laboral, estresado, que no ve reconocida su labor, que invierte sus propios recursos para capacitarse, pues su entidad rara vez lo capacita. Estas diversas situaciones o experiencias afectan a los trabajadores de una u otra manera, llegándose a observar servidores que parecen muy comprometidos y otros que no demuestran compromiso con la institución, desconocemos en que grado y nivel ocurre esta problemática y si el nivel de compromiso está afectando la productividad del servidor público de DIRESA Lima. Sobre todo teniendo en cuenta que no es fácil que las entidades públicas dispongan en el breve plazo de mayores recursos si sería bueno identificar la percepción del trabajador sobre las variables de estudio y a partir de allí proponer estrategias que pudieran aportar mejoras en la gestión del personal y por ende en la gestión pública.

Al respecto, a nivel internacional se han realizado diferentes investigaciones, como la de Hernández (2019) en Colombia, quien en su estudio no experimental, observacional descriptivo, halló como resultado que el compromiso organizacional no determinó la productividad laboral; identificó factores externos relacionados al trabajador y a las estrategias que despliega el trabajador y la organización para incrementar su productividad.

Koushki (2019), en Irán, realizó un estudio descriptivo correlacional, encontrando 66.7% de colaboradores con nivel intermedio de compromiso con su entidad, mientras que un 33.3% tuvieron un alto nivel de compromiso, y un 2.9% tuvieron bajos niveles de productividad. El 91.2% evidenció un nivel intermedio de productividad y solo el 5.9% productividad alta. La correlación entre las variables de estudio fue positiva significativa ($R_o=0.365$; $p=0.01$).

Perera (2018) desarrolló una investigación en instituciones gubernamentales del sector de desarrollo profesional y de habilidades en Sri Lanka. Como resultado reveló una relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad en la organización; así como correlación alta entre compromiso afectivo - productividad, compromiso de continuidad – productividad y compromiso normativo - la productividad laboral.

En esa línea, Ekienabor (2018) investigó la relación entre el compromiso del empleado (afectivo, normativo y de continuidad) y desempeño organizacional en Nigeria. Usó metodología cuantitativa, muestreo aleatorio simple en la selección de sus encuestados. Los resultados mostraron relación alta entre compromiso afectivo del empleado y desempeño organizacional. El compromiso normativo y de continuidad tuvieron efecto significativo en el desempeño organizacional. El estudio recomendó que las organizaciones se comprometieran con sus empleados si es que quiere que estos se comprometieran.

Por otro lado, Az (2017), en su investigación realizada en Lahore, Pakistán, evidenció en sus resultados que el compromiso afectivo, normativo y continuo, se relacionan positivamente con el desempeño del empleado por separado y conjuntamente.

Asimismo, Bahramian (2015) en Irán, estructuró su investigación basado en el estudio descriptivo, correlacional. Usando los cuestionarios de compromiso organizacional de Meyer y Allen 1991, de compromiso profesional de Meyer y Allen 1993, y de productividad de Hearsay y Goldsmith 1980. Como resultado encontró que entre las variables mencionadas existe una correlación significativa.

A nivel nacional, se han venido realizando diversos estudios como el de Marroquín (2019), quien desarrolló una investigación correlacional, cuantitativa, transeccional. Como resultado determinó un compromiso organizacional nivel medio en el 46.2% de los conductores y demostró correlación positivamente alta entre las variables de estudio con Rho de Spearman de 0.852.

Zavaleta (2019) en su investigación de tipo correlacional llegó a identificar un nivel de compromiso organizacional entre bajo a medio en un 84% de trabajadores y una productividad baja en un 50% lo que afectaba la rentabilidad de las empresas, siendo un factor clave a tener en cuenta en caso se quiera competir con empresas más grandes. Concluyó que entre las dos variables estudiadas la relación era de alta significancia y correlación positiva.

Zapata (2018) en su investigación descriptiva, cuantitativa, correlacional, no experimental, encontró correlación altamente significativa entre compromiso organizacional y productividad con Rho de Spearman de ,844 aseverando que a mayor compromiso organizacional mayor productividad.

León (2018), realizó un estudio correlacional, no experimental. Encontró bajo compromiso organizacional del personal, igual que en el componente afectivo (bajo 57%), componente de continuidad (bajo 55%) y en el componente normativo (bajo 56%). Asimismo, evidenció un nivel de productividad laboral bajo en las dimensiones técnica (55%), dimensión económica (59%) y en la dimensión social (bajo 55%). Concluyó que la relación entre el compromiso y productividad era significativa, con coeficiente de Spearman de 0,793.

Angulo (2017) en su investigación de tipo cuantitativa, descriptivo correlacional, no experimental, halló como resultado un alto nivel de “Compromiso de continuidad” en el 72% de personal. Identificó un nivel de productividad alto en 61% de los trabajadores y una relación significativa entre las variables de estudio.

Espinoza (2017), desarrolló un estudio cuantitativo, no experimental, explicativo y concluyó que se da una relación positiva entre engagement (compromiso) laboral y productividad, por lo que afirma que mayor engagement lleva a una mayor productividad, lo que favorece el crecimiento económico la rentabilidad de la organización.

Las definiciones sobre compromiso organizacional han sido plasmadas por múltiples autores, entre ellos Katz y Kahn (1977) para quien es la capacidad de los servidores de identificarse con los objetivos de la entidad donde laboran siempre y cuando estos objetivos tengan correspondencia con sus objetivos personales; esta definición coincide con la de Ramírez y Domínguez (2012) quien lo definen como la vinculación de los miembros de la empresa y los objetivos que persigue. Asimismo, para Steers (1977) el compromiso es el empleado se identifica e involucra con su centro laboral; mientras que Maldonado, et col (2014) lo define como la identificación del trabajador con los valores, misión, visión de la entidad y para Duche et col (2019) es la lealtad y colaboración del personal con su organización.

Para Meyer y Allen (1991) el compromiso organizacional es un estado psicológico que favorece el vínculo trabajador - organización en donde labora y que es un parámetro para continuar o retirarse de ella. Identifica en el compromiso tres componentes: afectivo (un deseo), de continuidad (una necesidad) y normativo (una responsabilidad); cada una de estas formas de compromiso es resultado de las múltiples experiencias del empleado y tiene diversas implicancias en el comportamiento durante su trabajo. Para Meyer y Herscovitch (2001) el compromiso organizacional lleva al individuo a un comportamiento o actitud positiva que beneficia a la organización.

Como nos dicen Karami, Farokhzadian y Foroughamer (2017), el compromiso organizacional, es importante en la psicología laboral y organizacional, entre otras cosas porque enfatiza la importancia del rol del trabajador como el capital más importante de las organizaciones. Las investigaciones realizadas sobre compromiso organizacional en trabajadores reconocen su influencia en la permanencia en el trabajo, en su eficiencia y logro de objetivos organizacionales (Betanzos y Paz, 2011). Se ha identificado que para que los trabajadores se integren a la organización depende que exista armonía entre los intereses, objetivos y necesidades tanto del empleado como de la organización lo que genera que esta relación lleve a la estabilidad laboral. Al

respecto Jiménez (2007), dice que el trabajador, antes de la existencia de un compromiso con la entidad para la que labora primero tiene un compromiso con su profesión y como la desarrolla, lo cual es algo que la organización debe tener en cuenta.

En el mismo sentido para Meyer y Allen (1997) el compromiso implica que el servidor esté identificado y se involucre con las metas y valores de su institución. El personal estará comprometido con su entidad si esta le otorga condiciones favorables para desarrollar su labor e incrementar su desempeño, por ello el compromiso laboral debe venir tanto del trabajador como de la organización que logre armonía y beneficio para ambas partes con un fin común. Del grado de compromiso con la organización dependen las actitudes, la manera de comportarse, el clima laboral, la comunicación asertiva, el desempeño, la satisfacción laboral, la moral, los niveles de ausentismo, rotación, productividad y la eficacia organizativa entre los trabajadores y la organización.

Para González y Guillén (2008), el compromiso es un tipo de unión generada por decisión propia, de manera voluntaria, basándose de manera racional en los afectos y en un juicio moral, que lleva al trabajador a identificarse, implicarse y esforzarse por contribuir a los objetivos de la entidad. Un trabajador que se compromete con su organización será más eficiente en sus labores y aportará en el desarrollo de la organización y en su mejora (Meyer y Allen, 1991). En la misma línea el Modelo de Compromiso de AON Hewitt presentado en 2015 y citado por Mehech (2016), propone que el área del personal (retención y ausentismo), los resultados operativos (productividad empleados), los resultados hacia los usuarios (satisfacción y retención de clientes) y los resultados financieros (incremento en los ingresos y retorno para el accionista) varían según el grado de compromiso del trabajador.

Hellriegel et col (1999), nos dicen que el compromiso organizacional implica tanto la lealtad como el aporte del trabajador en las metas de la organización. Betanzos y Paz (2011) aseveran que el compromiso organizacional influye sobre las actitudes y conductas laborales, considera que es clave en la permanencia de los servidores en la entidad donde laboran y que el personal comprometido aporta en la consecución de objetivos y eficiencia organizacional. Ruiz de Alba (2013), menciona la correspondencia encontrada por González y Guillén (2008) entre el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, con la clasificación de bienes propuesta por

Aristóteles en su libro *Ética a Nicómaco*: bienes placenteros, bienes útiles, y bienes morales, respectivamente.

Para Juaneda et col. (2017) el compromiso organizacional es un vínculo actitudinal (de afectos, miedos y obligaciones) ya que condiciona al trabajador a un comportamiento determinado y que incrementa la posibilidad de permanencia en la organización.

El Compromiso Afectivo, según Meyer y Allen (1991) es el grado en que un trabajador le importa y desea mantenerse laborando en su organización y está dispuesto a realizar por ella cualquier esfuerzo que se requiera. Para Modway (1982) es la fuerza que identifica al trabajador con una organización, mientras que para Edel, García y Casiano (2007) son los vínculos emocionales (identificación – involucramiento) que el trabajador establece con su centro laboral.

En cuanto al Compromiso de Continuidad, para Meyer y Allen (1991) es el grado por el que un trabajador considera que debe continuar en su centro laboral por lo que ha invertido en ella (tiempo, esfuerzo, dinero) y/o por lo difícil que le sería conseguir trabajo en otra organización. Para Becker (1960) el compromiso de continuidad es el vínculo entre el trabajador y su entidad por lo que ha invertido durante su trabajo y que llevan a que prefiera continuar en la organización para no perder las inversiones realizadas. Así también Edel, García y Casiano (2007) afirman que el compromiso de continuidad está dado porque el trabajador ha calculado cuanto le cuesta cambiar de centro laboral considerando inversiones realizadas y alternativas laborales disponibles.

Para Meyer y Allen (1991) el Compromiso Normativo, es definido como la obligación que siente el empleado de permanecer en su organización. Para Wiener (1982) el compromiso normativo se presenta a partir de las experiencias de socialización que enfatizan la conveniencia de permanecer leales a la organización. Mientras que para Scholl (1981) el compromiso normativo se manifiesta al haber recibido beneficios de parte de la organización que hacen que el trabajador se sienta con la obligación de corresponder a su institución.

En cuanto a la Productividad laboral, González y Patiño (2011) la definen como un proceso de medición que evalúa el aprendizaje organizacional o individual

representado por la relación del resultado con el insumo. Para Sala y Silva (2013) la productividad está asociada al crecimiento, a la competitividad y al desarrollo. Robbins y Coulter (2010) consideran a la productividad como el conjunto de bienes producidos dividido entre los bienes utilizados para la producción. Para Chiavenato (2012) la productividad depende no solo del esfuerzo y de la metodología de trabajo, sino que depende principalmente de cuan motivadas e interesadas están las personas. Robbins y Judge (2009), proponen que la productividad del recurso humano es primordial para lograr los objetivos, desempeño económico y permanencia de las organizaciones a lo largo del tiempo. Por ello quienes lideran las organizaciones deben reconocer que factores hacen que el trabajador sea más eficiente y productivo.

Snell y Bohlander (2013) precisan que la productividad laboral mide la destreza y la eficiencia del personal en el cargo que desempeña. Además la consideran como un instrumento que permite realizar comparaciones a la empresa e identificar los avances respecto a los productos que elaboran y su nivel de consumo. Para Nicollini (2010) la productividad no se afecta en su crecimiento si se da el caso de que al capital humano no se le da tanta importancia a diferencia del capital físico económico el cual tampoco se ve afectado. Koontz y Weihrich, (2004), conceptualizan productividad como la relación entre insumos y productos aplicada cada cierto tiempo para verificar la calidad, dicho de otro modo es identificar la proporción entre bienes y servicios producidos que cumplen características de calidad respecto a los recursos utilizados.

Según Padilla (2016), la productividad laboral es la relación entre el producto generado y el trabajo que se requiere para obtenerlo en un período determinado, pudiendo este ser calculado en una organización, sector o país. Consideran también que se debe tomar en cuenta las diferencias en el trabajo debido a las características individuales del personal, como son nivel de educación, capacidades, experiencia y motivación. Para Mejía, Jaramillo y Bravo (2006) la productividad es un factor que otorga ventaja competitiva sostenible de las organizaciones, por lo que es mandatorio intervenir sobre las condiciones que influyen en el incremento o disminución de la productividad, entre ellos la disponibilidad de recursos, nivel de capital, avances tecnológicos, motivación de los empleados, adecuado ambiente laboral, bienestar de los trabajadores, entre otros.

Para la Oficina Internacional del Trabajo - OIT (2016) La productividad se incrementa cuando el trabajador se motiva porque se han satisfecho sus necesidades: gana el dinero suficiente, tiene estabilidad laboral, se siente parte del grupo y trabaja en equipo, tiene asignada una responsabilidad y es recompensado por su buen trabajo; y se le brindan condiciones para desarrollarse y crecer laboralmente. Chiavenato (2012) nos dice que es necesario buscar que cada integrante de la organización sea administrador de su propia tarea y no solo ejecutor; él considera que cada persona debe ser un agente capaz de identificar problemas y solucionarlos para lograr un mejoramiento continuo en el trabajo que realiza y de este modo contribuir al crecimiento de su entidad laboral.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL 2012, nos dice que a mayor productividad, mayor crecimiento económico. Identifican la existencia de brechas de capacidades, avance tecnológico, difusión del conocimiento, poder de negociación y acceso a seguridad social, desigualdad en la estructura del empleo (empleo informal y mal remunerado) las cuales afectan la productividad laboral del trabajador. Según Trinelli, Gabriele y Trento (2017) la inversión que se realiza para capacitar al personal que labora contribuye en la mejora de su productividad ya que este se sentirá preparado para asumir los retos que se le presenten buscando el bien de todos, fomenta el trabajo en equipo para optimizar los resultados en donde todos se beneficien.

Existen factores que inciden en la productividad según Aragón (2003) quien considera como los más importantes: a) Factores internos, que son susceptibles de cambio y se subdividen en: duros (productos, equipos e insumos, tecnología) y blandos (mano de obra, sistemas y procedimientos de la entidad, procedimientos directivos y técnicas de trabajo empleadas) b) Factores externos, relacionados con ingresos, inflación y competitividad. Monar (2018) considera como elementos importantes para garantizar la productividad en una organización son: distribución de personal, contar con un programa de capacitación, tener conocimiento informático y de la nueva tecnología, compensaciones o reconocimientos, certificados que avalen su capacidad, incentivos, entre otros.

Para Gutiérrez et al, (2009), la productividad se compone de eficiencia y eficacia; define la eficiencia como la relación entre resultados y elementos empleados, considerando que esta se incrementa al mejorar el uso de recursos reduciendo los

tiempos muertos. Definen eficacia como el desarrollo de las acciones programadas y el logro de los resultados programados.

Chiavenato (2012) consideró como dimensiones de la productividad laboral: 1. *Eficacia*, capacidad de alcanzar los objetivos, se refiere a para que se hacen las cosas, que resultados se buscan, que se realiza a través de una organización de las necesidades del entorno. Son las metas que se esperan lograr. 2. *Rendimiento*, permite medir los resultados o productos así como los objetivos, los cuales deben estar respaldados por evidencias cuantificables, verdaderas y confiables que den una idea clara de cómo van marchando las cosas. 3. *Eficiencia*, hacer las cosas empleando los recursos que se tienen (humanos, materiales y tecnológicos) lo más racional posible.

El Análisis de estudios de Mejores Empleadores y base de datos de AON Hewitt (2012), citado por Mehech (2016), encuentra que las entidades con alto compromiso muestran una productividad hasta 78% por encima de las que tienen un bajo nivel de compromiso laboral repercutiendo en sus resultados de operación.

Hinojo et. col (2020) Identifican diez competencias del trabajador que se relacionan a la productividad laboral, las cuales son: autocontrol, resiliencia, confianza y seguridad en si mismo, comunicación, trabajo en equipo, capacidad técnica, enfoque en resultados, formación continua, orientación a la calidad y mejora, planificación y organización. El autor considera estas competencias como factores del ser humano que contribuyen a aumentan la eficacia de la organización y que de acuerdo a cada puesto laboral se deben priorizar de manera diferente.

Por lo expuesto, tratándose de una problemática común, pero por demás importante identificar estrategias para intervenir en ella, este estudio se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020? en el marco de la reforma y modernización de la gestión pública, que busca que las entidades públicas emprendan acciones para modernizar su gestión y mejorar su desempeño en beneficio de los ciudadanos. El estudio se justificó teóricamente porque contribuye a fortalecer y ahondar nuestros conocimientos sobre las diversas teorías y normativas planteadas acerca del compromiso organizacional y acerca de la productividad laboral y como estas se presentan en nuestra entidad. En cuanto a la justificación práctica el

estudio permitió generar información desde la perspectiva de los servidores públicos de DIRESA Lima y aportó recomendaciones que pueden contribuir a la mejora de la gestión de recursos humanos de la entidad. En cuanto a la justificación metodológica, el presente estudio aporta un cuestionario e instrumento adaptado, validado y fiable que puede ser usado en estudios similares a futuro.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio realizado es de tipo Básico. Para Behar (2008) este tipo de estudio tiene por característica surgir a partir de un marco teórico y ceñirse a este; aumenta conocimiento, sin compararlo con aspectos prácticos. El diseño es no experimental, que para Hernández, Fernández y Baptista (2014) esto implica que no se manipulan variables, su efecto en otras se observa como fenómeno para analizarlo.

Es de corte transversal, descriptivo, correlacional, de enfoque cuantitativo. Como dice Andía (2017) es cuantitativo porque se basa en el estudio de números estadísticos. Según Cabezas, Andrade y Torres (2018) es correlacional cuantitativo porque identifica correlaciones entre variables con el fin de conocer el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

El método empleado es hipotético deductivo, que según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) hace uso de procedimientos lógicos deductivos, a partir de un supuesto o planteamiento previo que se tiene que demostrar.

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1.

Definición conceptual: Compromiso organizacional, definido por Meyer y Allen (1991) como el vínculo del trabajador con su entidad y que es considerado al tomar la decisión de quedarse o dejar la organización.

Definición operacional: se trabajará con las dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Meyer y Allen (1991).

Variable 2.

Definición conceptual: Productividad laboral, definida por Koontz y Weihrich, (2004), como la relación entre insumos y productos que se aplica cada cierto tiempo para verificar la calidad, dicho de otro modo es identificar la proporción entre bienes y servicios producidos que cumplen características de calidad respecto a los recursos utilizados.

Definición operacional: se trabajará con las dimensiones: eficiencia, eficacia y rendimiento. Chiavenato (2012).

Ver anexo operacionalización de variables.

2.3. Población, muestra y muestreo

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) definen población como los sujetos u objetos que comparten determinadas características o criterios que son interés de estudio para el investigador.

La población censal del estudio fueron 64 profesionales de la salud, de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud Lima.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el estudio se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para cada una de las variables. *Ver anexo*

La encuesta definida por López – Roldán y Fachelli (2015) es la técnica empleada para recoger datos de manera sistemática interrogando a los sujetos de estudio, con el fin de construir un objeto científico de investigación. Mientras que para Chasteauneuf (2009) un cuestionario es el grupo de preguntas utilizadas para medir la o las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) las preguntas del cuestionario pueden ser cerradas o abiertas, según delimiten o no las alternativas de respuesta,

respectivamente; siendo que las preguntas cerradas facilitan su codificación y análisis, pudiendo ser dicotómicas o politómicas (según número de posibilidad de respuesta).

Para la medición del Compromiso Organizacional se usó el cuestionario estandarizado de Meyer y Allen (1991). Con una fiabilidad según Alfa de Cronbach de 0.844, que como describen Namdeo y Rout (2016) indica que el instrumento es bueno, con ítems contruidos de manera consistente y confiable para medir la variable. *Ver anexo.*

La validez del cuestionario adaptado de Productividad laboral se dió por juicio de tres expertos especialistas. La fiabilidad según Alfa de Cronbach es de 0.898, confirmando que el cuestionario es bueno y confiable para evaluar esta variable. *Ver anexo.*

2.5. Procedimiento

Se gestionó el permiso de la Dirección Regional de Salud Lima para el desarrollo del estudio, a través de una carta de la Universidad César Vallejo. Posteriormente los cuestionarios se redactaron en formulario de <https://docs.google.com/forms> para socializarlos a través de link de whatsapp, a un pequeño grupo primero como prueba piloto para hallar su fiabilidad y luego a la población en estudio para recolección en base de datos y posterior procesamiento estadístico en SPSS 26 para el respectivo análisis descriptivo y correlacional.

Para Brushan y Alok (2017) los pasos del proceso de investigación son a) Identificar el problema b) Búsqueda bibliográfica c) Formular la hipótesis d) Hacer el diseño de investigación e) Determinar la muestra f) Recopilar los datos g) Analizar los datos h) Probar la hipótesis i) Generalizar e interpretar lo hallado j) Preparar informe de resultados.

2.6. Método de análisis de datos

Se agruparon y estructuraron los datos recolectados, para el procesamiento se usó el programa estadístico el SPSS 25, realizándose análisis estadístico descriptivo de cada variable y análisis estadístico inferencial, no paramétrico, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman; los resultados fueron representados en tablas y gráficos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), explican que el análisis estadístico considera los niveles de medición de variables, analiza datos de manera descriptiva por cada variable y realiza análisis estadístico inferencial para probar la hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

Se solicitó formalmente la autorización a la entidad correspondiente, en la redacción se respetó la autoría de investigaciones previas mencionadas en la redacción así como el anonimato de la población de estudios.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1:

Niveles de la variable compromiso organizacional y dimensiones

Niveles	Compromiso organizacional		Compromiso afectivo		Compromiso continuidad		Compromiso normativo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	1	1.6	0	0.0	5	7.8
Medio	36	56.3	22	34.4	31	48.4	42	65.6
Alto	28	43.8	41	64.1	33	51.6	17	26.6
Total	64	100,0	64	100,0	64	100,0	64	100,0

Como resultado la percepción de los Servidores Públicos profesionales de la salud multidisciplinarios que laboran en la sede administrativa de DIRESA Lima, permitió identificar que el *compromiso organizacional* es considerado medio para el 56.3% y alto para el 43.8%; en cuanto al *compromiso afectivo*, este es considerado bajo para el

1.6%, medio para el 34.4% y de un nivel alto para el 64.1%; el *compromiso de continuidad*, es medio para el 48.4% de servidores y alto para el 51.6%; sobre el *compromiso normativo*, es bajo para el 7.8%, medio para el 65.6% y para el 26.6% es alto.

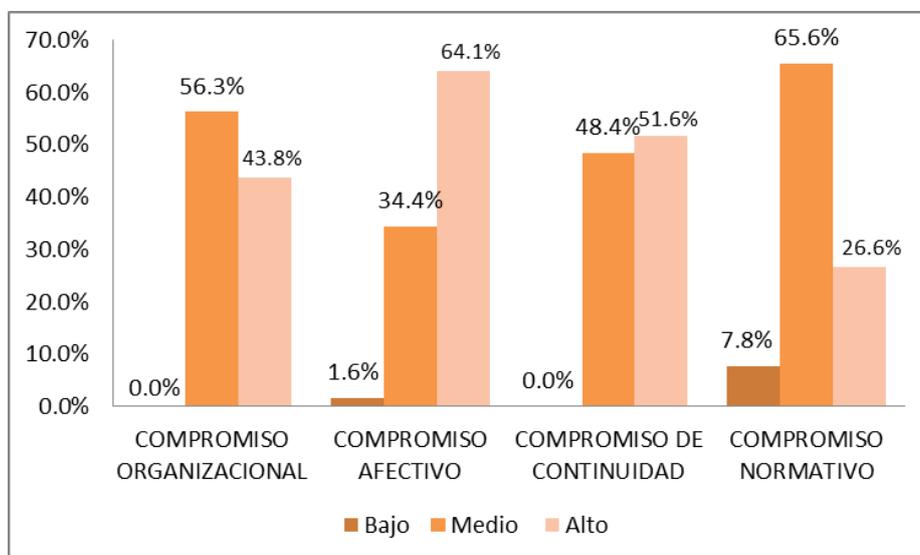


Figura 1. Niveles de percepción de la variable compromiso organizacional y sus dimensiones

Tabla 2: Niveles de la variable productividad laboral y dimensiones

Niveles	Productividad laboral		Eficiencia		Eficacia		Rendimiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	4.7	2	3.1	2	3.1	11	17.2
Medio	38	59.4	30	46.9	17	26.6	46	71.9
Alto	23	35.9	32	50.0	45	70.3	7	10.9
Total	64	100,0	64	100,0	64	100,0	64	100,0

Como resultado descriptivo la percepción de los Servidores Públicos profesionales de la salud multidisciplinarios que laboran en la sede administrativa de DIRESA Lima, permitió identificar que la *productividad laboral* es percibida como baja por el 4.7%, como de nivel medio por el 59.4% mientras que el 35.9% la percibe como alta; en cuanto a la *dimensión eficiencia*, el 3.1% la percibe como baja, el 46.9% la considera de nivel media y el 50.0% la considera como nivel alto; en cuanto a la *dimensión eficacia*, el 3.1% la considera baja, el 26.6% lo considera medio y el 70.3% la considera como

alta; en la *dimensión Rendimiento*, el 17.2% considera que es bajo, el 71.9% lo considera medio y el 10.9% lo considerado alto.

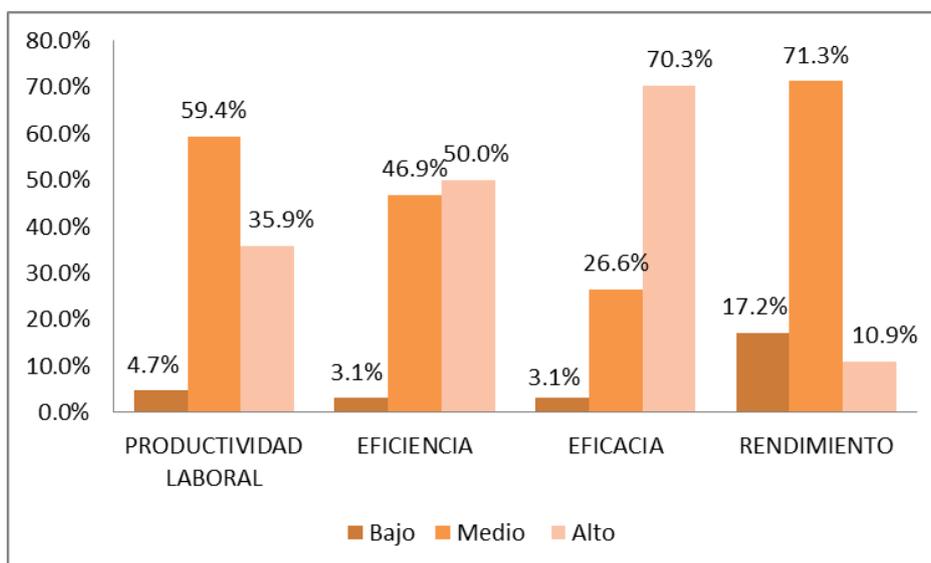


Figura 2. Niveles de percepción de la variable productividad laboral y dimensiones

3.2. Resultados correlacionales.

Tabla 3 Sistema de hipótesis de investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Compromiso organizacional * productividad laboral	,712**	,000	64	Alto
Hipótesis específica-1	Compromiso afectivo * productividad laboral	,469**	,000	64	Moderado
Hipótesis específica-2	Compromiso de continuidad* productividad laboral	,569**	,000	64	Moderado
Hipótesis específica-3	Compromiso normativo * productividad laboral	,556**	,000	64	Moderado

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

La hipótesis fue probada, para ello se establecieron la hipótesis nula y la hipótesis alterna de las variables y de variable – dimensión; se realizó el análisis mediante el índice de Rho de Spearman que indicó que la hipótesis general (Compromiso organizacional * productividad laboral) el nivel de correlación es alto (Rho 0,712 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-1 (Compromiso afectivo * productividad laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,469 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-2 (Compromiso de continuidad * productividad laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,569 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-3 (Compromiso normativo* productividad laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,556 y p-valor 0,000), en todos los casos en el nivel 0,01.

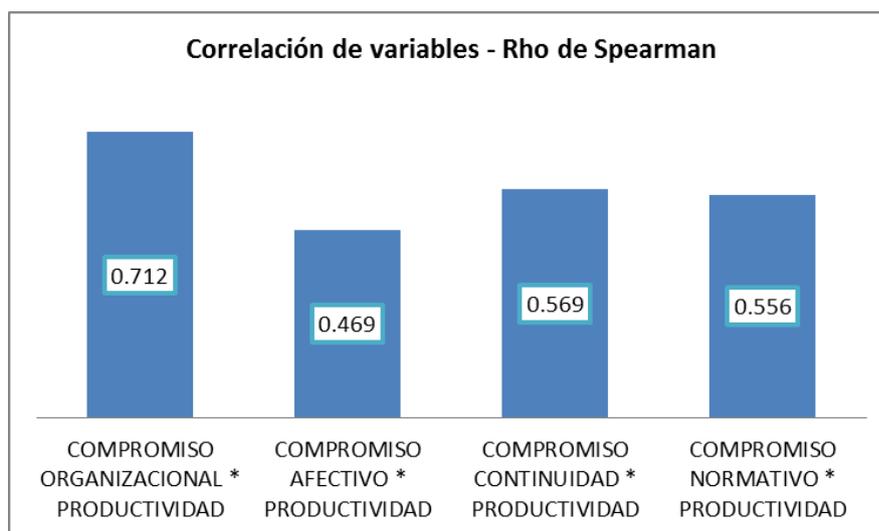


Figura 3. Correlación de variables. Rho de Spearman.

IV. Discusión

El compromiso organizacional y la productividad laboral muestran una correlación alta (Rho 0,712 y p-valor 0,000). Este resultado concuerda con lo expuesto en los estudios realizados a nivel internacional por Koushki (2019), Perera (2018) y Bahramian (2015) quienes identificaron correlación positiva significativa entre las variables estudiadas y es contrario a lo expuesto por Hernández (2019). Las investigaciones previas nacionales de Marroquín (2019), Zavaleta (2019), Zapata (2018) León (2018) también son concordantes.

Se encontró en la Hipótesis específica-1 que; el compromiso afectivo se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,469 y p-valor 0,000). Esta es una correlación positiva similar a la hallada por León (2018).

Se encontró en la Hipótesis específica-2 que: el compromiso de continuidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,569 y p-valor 0,000). La correlación positiva se identificó también en la investigación de León (2018) y de Angulo (2017) aunque baja para el primero y alta para el segundo.

Se encontró en la Hipótesis específica-3: el compromiso normativo se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,556 y p-valor 0,000). Si bien otros antecedentes encontraron correlación positiva para León (2018) esta fue baja, mientras que para Perera (2018) fue alta.

V. Conclusiones

Primera: El compromiso organizacional se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación alto (Rho 0,712 y p-valor 0,000).

Segunda: El compromiso afectivo se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,469 y p-valor 0,000).

Tercera El compromiso de continuidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,569 y p-valor 0,000).

Cuarta: El compromiso normativo se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,556 y p-valor 0,000).

VI. Recomendaciones

Primera: A los líderes y directivos de organizaciones: La gestión de recursos humanos debe estar siempre en agenda con intervenciones orientadas a la mejora de las condiciones laborales del servidor a fin que se sienta parte valorada en la organización y contribuya en la mejora de los resultados de la gestión pública.

Segunda: A los directivos de gestión de recursos humanos: Implementar buenas prácticas para la mejora del clima organizacional en la entidad, en el entendido que la mejora de las relaciones entre pares y superiores favorecerá el trabajo en equipo y la productividad.

Tercera: A los directivos, jefes de área, de mando medio: Escuchar y tomar en cuenta las propuestas del personal sobre la gestión del recurso humano para beneficio del personal y de la entidad.

Cuarta: A las jefaturas de Recursos Humanos: Realizar las gestiones correspondientes a fin de incluir en el Plan de Desarrollo de las Personas un mayor número de capacitaciones dirigidas al personal de las diversas áreas de trabajo de la entidad.

VII. Referencias

Andía Valencia, W. (2017) *“Manual de Investigación Universitaria. Pautas para la planificación de una tesis”*. Ediciones Arte y Pluma.

Angulo Infante, J. (2017) *“Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016”* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Aragón, A. (2003). *“Gestión de la Participación de los trabajadores en la empresa: Situaciones y desafíos”*. Ed. Marcial Pons, Madrid.

Az, Hafiz. (2017) *“Relationship between Organizational Commitment and Employee’s Performance Evidence from Banking Sector of Lahore”*. Pakistan. Arabian J Bus Manag Review 7: 304. doi: 10.4172/2223-5833.1000304

Bahramian, F , Nadaf, M , Gheyhani, A . (2015). *“Impact of Organizational Commitment & Occupational Commitment upon Productivity: A Case of Taxation Professionals in General Departments of Taxation in Khozestan Province (Iran)”*. Cumhuriyet Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Fen Bilimleri Dergisi , 36 (3) , 386-393 . Recuperado de <https://dergipark.org.tr/en/pub/cumuscij/issue/45132/564321>

- Becker, H.S. (1960): “*Notes on the concept of commitment*”. American Journal of Sociology, N°66.
- Behar Rivero, D. (2008) “*Introducción a la Metodología de la Investigación*”. Editorial Shalom.
- Betanzos – Díaz Norma, Paz – Rodríguez Francisco. “*Compromiso organizacional en profesionales de la salud*”. *Revisión Bibliográfica*. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2011; 19 (1): 35-41
- Brushan Mishra, S., Alok, S.(2017) “*Handbook of Research Methodology: A Compendium for Scholars & Researchers*”. Educreation Publishing. India.
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D, Torres Santamaría J. (2018) “*Introducción a la metodología de la investigación científica*”. Primera edición electrónica. Octubre 2018. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2012), “*Cambio estructural para la igualdad. Una visión integrada del desarrollo, Trigésimo cuarto período de sesiones de la CEPAL*”. Santiago, Chile, publicación de las Naciones Unidas.
- Céspedes N., Lavado P. y Ramirez R. “*Productividad en el Perú: Medición, Determinantes e implicancias*”. 1 a edición versión e-book: mayo 2016. Universidad del Pacífico.
- Chambilla Quispe, U. (2016) “*Calidad de vida en el trabajo y productividad de la Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L. 2016*” (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Chasteauneuf, C. (2009). “*Questionnaires*”. Encyclopedia of Case Study Research SAGE Publications.
- Chiavenato, I. (2012) “*Administración de Recursos Humanos*”. (9na edición). México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Duche, A; Gutiérrez, O y Paredes,F.(2019) “*Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes*”. Conrado vol.15 no.70 Cienfuegos sept.-oct. 2019 Epub 02-Dic-2019. Recuperado: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-6442019000500015

- Edel, R., García, A., Casiano, R. (2007) “*Clima y Compromiso Organizacional*”. Vol. I, versión electrónica gratuita. Texto completo en <http://eumed.net/libros/2007c/>
- Ekienabor, E. (2018) “*The Influence of Employees’ Commitment on Organizational Performance in Nigeria*”. International Journal of Research Publication (Volume: 8, Issue:1), http://ijrp.org/paper_detail/280
- Espinosa Quispe, J. (2017) “*El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios*” (Tesis de maestría) Universidad Peruana de Ciencias.
- Flores Buendía, F. (2017) “*El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016*” (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Gonzales N. y Patiño, H. (2011) “*La capacitación como proceso*”. México: McGraw-Hill.
- González, T.F. y Guillén, M. (2008) “*Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment*”. Journal of Business Ethics, vol.78, nº 3, pp. 401- 414.
- Gounaris, S. (2006): “*Internal –market orientation and its measurement*”, Journal of Business Research,59,pp.432-448.
- Hellriegel, C. y Colbs, R. (1999): “*Comportamiento organizacional*”. México: International Thomson Editores.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2014) “*Metodología de la Investigación*”. Mc Graw Hill / Interamericana Editores, S.A.DE C.V. México.
- Hernández, M y López, G (2019) “*Influencia del compromiso organizacional en la productividad laboral. Un resultado que refuta la hipótesis*”. Artículo DDMPSI164. Universidad Católica de Pereira. Facultad de Ciencias Humanas, Sociales y de la Educación, Pereira, Colombia. <http://hdl.handle.net/10785/5228>
- Hinojo Lucena, F. J., Aznar Díaz, I., & Romero Rodríguez, J. M. (2020). “*Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las*

competencias transversales”. *Innovar*, 30(76), 51-62. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85194>

Juaneda Ayensa, E. y González Menorca L.(2007) “*Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*” / coord. por Juan Carlos Ayala Calvo y grupo de investigación FEDRA.

Karami, A., Farokhzadian, J. y Foroughamer, G.(2017). “*Nurses’ professional competency and organizational commitment: Is it important for human resource management?*” Plos one. Recuperado de: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187863>

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). “*Administración: una perspectiva global*”, 14^a edición, 2012.México: Editorial McGraw Hill

Koushki, M., Valinezhad, S., Amini, S. (2019) “*Is an employee’s commitment to an organisation related to staff productivity?*” *British Journal of Healthcare Management*. 2019; 25(12):1–8. Irán <https://doi.org/10.12968/bjhc.2018.0044>

León Suárez, L. “*Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*” (Tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín.

López – Roldán, P.; Fachelli, S. (2015) “*Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*”. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>

Maldonado, S; Ramírez, M; García, B. y Chairez, A.(2014) “*Compromiso organizacional de los profesores de una Institución Pública*”. *Conciencia Tecnológica*, núm. 47, enero-junio, 2014, pp. 12-18 Instituto Tecnológico de Aguascalientes Aguascalientes, México. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/944/94431297002.pdf>

Marroquín Chávez, A. (2019) “*El Compromiso laboral y su influencia en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional 2018*” (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

- Mehech Cristobal, Cordero Agustín y Gómez Tomas. “*Medición del Compromiso laboral y su impacto en los resultados dela empresa*”. Seminario de Título. Chile. 2016
- Mejía Giraldo, A., Jaramillo, M., Bravo Castillo, M. (2006). “*Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones*”. Revista Guillermo de Ockham, 4(1). doi:<http://dx.doi.org/10.21500/22563202.487>
- Meyer, J.P.; Allen, N.J.. (1991): “*Three –component conceptualization of organizacional commitment*”, Human Resources Management Review, N°1.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). “*The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment on the organization*”. Journal of Occupational Psychology. 63, 1-18. Recuperado: <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=56f9cc985b4952105156b3c0&assetKey=AS:344771819261952@1459211416328>
- Meyer, J.P.; Herscovitch, L. (2001): “*Commitment in the workplace. Toward a general model*”, Human Resource Management Review, N°11.
- Monar ,K.(2018) “*Factores que limitan la productividad laboral de los trabajadores del Área de Corrupción de Funcionarios del Ministerio Público, sede Lima – 2018*” (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima- Perú.
- Mowday, R.T. (1998): “*Reflections on the study and relevance of organizational commitment*”, Human Resource Management Review, Vol.8, N°4.
- Namdeo SK, Rout SD. “*Calculating and interpreting cronbach’s alpha using Rosenberg assessment scale on paediatrician’s attitude and perception on selfesteem*”. Int J Community Med Public Health 2016; 3:1371-4.
- Nicollini, R (2010) “*La productividad laboral en España: 1977-2002. Revista La economía aplicada del trabajo*”. Volumen 43, 2011 - Número 4.Recuperado en: <https://tandfonline.com/doi/full/10.1080/00036840903427216?src=recsys>
- OIT, 2016. “*Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*”. Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Empresas. – Ginebra. Organización Internacional del Trabajo.

- Padilla et al, 2016. *“Productividad y Brechas laborales en México”*. Unidad de Desarrollo Económico de la Sede Subregional en México de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Naciones Unidas.
- Perera, G., Mathotaarachchi, Indikasampathhb, Pereraaknj, Senevirathneknda (2018). *“Impact of Employees’ Commitment on Sustained Productivity; With Reference To Government Institutions Sector in Sri Lanka”*. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668 PP 74-82
- Ramírez, A. y Domínguez, L. (2012) *“El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta”*. Investig. adm. vol.41 no.109 Ciudad de México ene./jun. 2012.
- Robbins S. y Coulter M. (2010). *“Administración”* (Décima Edición). México: Pearson Educación.
- Ruiz de Alba Robledo, José Luis (2013): *“El Compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno”*. Universidad de Málaga. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época. N°1 (2013): páginas:67 – 86. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847>
- Sala, H.y Silva, J.(2013) *“Labor productivity and vocational training: evidence from Europe”*. Recuperado :<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=b1664270-1f14-40fe-a8b0-af0492be2c%40sessionmgr4007&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=88392466&db=bth>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., Mejía Sáenz, K. (2018) *“Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística”*. Editado por Universidad Ricardo Palma.
- Scholl, R. (1981) *“Diferenciar el compromiso de la expectativa como fuerza motivadora”*. Academy of Management Review, 6-589-599
- Snell, S. y Bohlander, G. (2013). *“Administración de recursos humanos”*. México D.F.: Cengage Learning.

- Trinelli,E; Gabriele,R. y Trento,S.(2017) “*El impacto de la formación Media Manager en la productividad: un ensayo sobre las Empresas*”. Vol. 56, No. 2 (Abril de 2017).Revista Yo Industrial,R. Relaciones. Universidad de California.
- Wiener, Y. (1982). “*Compromiso en las organizaciones: una visión normativa*”. Academy of Management Review, 7,418-428.
- Zapata Quispe, R.(2018). “*Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima – 2016*” (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Zavaleta Mariños, W. (2019) “*Compromiso organizacional y productividad de empresas mineras no metálicas ubicadas en la región La Libertad y Ancash – 2018*” (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Compromiso organizacional y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020?.</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020?. ¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuidad y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020?. ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020?. 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre el compromiso afectivo y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020. Determinar la relación entre el compromiso de continuidad y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020. Determinar la relación entre el compromiso normativo y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020 	<p>Hipótesis general El compromiso organizacional se relaciona con la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> El compromiso afectivo se relaciona con la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020. El compromiso de continuidad se relaciona con la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020 El compromiso normativo se relaciona con la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020 	Variable 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
		<p>1.Compromiso afectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Lazos emocionales Percepción de satisfacción 	<p>1,2,3,4, 5,6,7</p>	<p>Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Bajo (21 - 48)</p> <p>Medio (49 - 76)</p> <p>Alto (77 - 104)</p>		
	<p>2.Compromiso de continuidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Pertenencia a la institución Necesidades de trabajo Opciones laborales 	<p>8,9,10, 11,12,13, 14,15</p>					
	<p>3.Compromiso normativo</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación de permanencia Reciprocidad 	<p>16,17,18, 19,20, 21</p>					

VARIABLES E INDICADORES				
Variable 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
1.Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Uso adecuado de recursos 	1,2,3,4,5,6	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (20 - 46) Medio (47 - 73) Alto (74 - 100)
2.Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos y eficiencia • Cumplimiento de metas 	7,8,9,10,11,12		
3.Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras alcanzadas • Valoración de logros 	13,14,15,16,17,18,19,20		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Explicativo</p> <p>DISEÑO: No experimental, correlacional, causal, transversal</p>	<p>Población: 64 Servidores Públicos profesionales de la salud que laboran en la Dirección Regional de Salud Lima.</p>	<p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Variable 1 Denominación : Cuestionario estandarizado de Compromiso organizacional. Autor: Meyer y Allen (1991) Objetivo: Determinar el nivel de Compromiso organizacional Administración: Individual y colectiva Tiempo: 15 minutos Escala de medición: Escala politómica</p> <p>Variable 2 Denominación: Cuestionario de productividad laboral Autor : Chambilla (2017) Adaptado: González (2020) Objetivo: Determinar el nivel de productividad laboral Administración: Individual y colectiva Tiempo: 15 minutos Nivel de medición: Escala politómica</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Coeficiente de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos</p>

Anexo 2: Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
Compromiso Afectivo	Lazos emocionales Percepción de satisfacción	1 al 7	Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces(3), Casi siempre (4), Siempre (5)	Bajo [21 - 48] Medio [49 - 76] Alto [77 - 104]
Compromiso de Continuidad	Pertenencia a la institución Necesidades de trabajo Opciones laborales	8 al 15		
Compromiso Normativo	Evaluación de permanencia Reciprocidad	16 al 21		

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
Eficiencia	Condiciones laborales Uso adecuado de recursos	1 al 6	Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces(3), Casi siempre (4), Siempre (5)	Bajo [20 - 46] Medio [47 - 73] Alto [74 - 100]
Eficacia	Conocimientos y experiencia Cumplimiento de metas	7 al 12		
Rendimiento	Mejoras alcanzadas Valoración de logros	13 al 20		

Anexo 3: Ficha Técnica de los instrumentos

Ficha técnica 1

Denominación	: Cuestionario estandarizado de Compromiso organizacional.
Autor	: Meyer y Allen (1991)
Objetivo	: Determinar el nivel de Compromiso organizacional
Administración	: Individual y colectiva
Tiempo	: 15 minutos
Escala de medición	: Escala politómica

Ficha técnica 2

Denominación	: Cuestionario de productividad laboral
Autor	: Chambilla (2017)
Adaptado	: González (2020)
Objetivo	: Determinar el nivel de productividad laboral
Administración	: Individual y colectiva
Tiempo	: 15 minutos
Nivel de medición	: Escala politómica

Anexo 4: Cuestionarios

Cuestionario sobre Compromiso Organizacional

Estimado servidor, le solicitamos marque un aspa (x) en la alternativa con la que esté más conforme:

N	CN	AV	CS	S
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

COMPROMISO ORGANIZACIONAL	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
COMPROMISO AFECTIVO					
1. Tengo confianza en los valores de la institución.					
2. Me he integrado plenamente con la institución.					
3. Tengo voluntad por dar mayor esfuerzo de lo normal para el éxito de la institución.					
4. Ésta institución tiene un gran significado para mí.					
5. Estoy convencido que la institución satisface mis necesidades.					
6. Manifiesto orgullo de pertenecer a esta institución.					
7. Siento apego emocional a la institución.					
COMPROMISO DE CONTINUIDAD					
8. Cuento con diversas opciones de trabajo.					
9. He analizado las ventajas y desventajas de pertenecer o no a esta institución.					
10. Poseo capacidades y aptitudes para encontrar otro empleo.					
11. Aceptaría cualquier tipo de asignación de labores para poder seguir trabajando en esta institución.					
12. Si no hubiera dado tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado otra opción de trabajo.					
13. Otras personas dependen de mis ingresos de esta institución.					
14. Sería duro para mí dejar esta institución, inclusive si lo quisiera.					
15. Hoy, permanecer en esta institución, es una cuestión de necesidad como de deseo.					
COMPROMISO NORMATIVO					
16. Existen circunstancias que estrechen fuertemente mi relación laboral con la institución.					
17. He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución.					
18. Tendría sentimiento de culpabilidad si dejara la institución en estos momentos.					
19. Tengo una sensación de deuda con la institución.					
20. Soy leal a la institución.					
21. Tengo la obligación de permanecer en la institución.					

Cuestionario sobre Productividad Laboral

Estimado servidor, le solicitamos marque un aspa (x) en la alternativa con la que esté más conforme:

N	CN	AV	CS	S
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

PRODUCTIVIDAD LABORAL	N	CN	AV	CS	S
	1	2	3	4	5
EFICIENCIA					
1. Recibe los recursos materiales y/o económicos suficientes para el desarrollo de sus actividades y tareas.					
2. Recibe de su jefe inmediato indicaciones claras para el desarrollo de sus labores.					
3. Desarrolla sus labores siguiendo los procesos y procedimientos administrativos normados por su institución.					
4. Considera que las actividades y tareas son distribuidas de manera equitativa entre el personal de su área.					
5. Hace buen uso y racionaliza los recursos que le brinda la institución para el desarrollo de sus labores.					
6. Comparte sus conocimientos laborales con sus compañeros en beneficio del trabajo en equipo.					
EFICACIA					
7. Posee los conocimientos adecuados para un buen desempeño en el puesto que actualmente ocupa.					
8. Dispone oportunamente de los materiales y equipos que necesita para el desarrollo de sus labores.					
9. Se capacita de manera continua para mejorar la calidad de las actividades y tareas que realiza.					
10. Es supervisado y evaluado periódicamente para el logro de metas.					
11. Cumple con las actividades y tareas asignadas en los plazos establecidos por sus jefes.					
12. Dedicar tiempo adicional a su jornada laboral para poder cumplir con las actividades y tareas asignadas.					
RENDIMIENTO					
13. Está satisfecho con su desempeño laboral porque contribuye al cumplimiento de objetivos y metas de la institución.					
14. Realiza sus labores en un ambiente laboral e infraestructura favorable para el desempeño de sus funciones.					
15. Recibe capacitaciones periódicas de su institución en temas relacionados a su puesto laboral.					
16. Percibe que su institución se preocupa por mejorar continuamente las condiciones en las que labora.					
17. Considera que la institución lo retribuye adecuadamente por su trabajo					
18. Es reconocido o felicitado por sus jefes.					
19. Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta para la mejora de los procesos operativos.					
20. Considera que su labor contribuye al bienestar y la mejora de la salud de la población.					

Anexo 5: Certificado de Validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EFICIENCIA							
1	Recibe los recursos materiales y/o económicos suficientes para el desarrollo de sus actividades y tareas.	✓		✓		✓		
2	Recibe de su jefe inmediato indicaciones claras para el desarrollo de sus labores.	✓		✓		✓		
3	Desarrolla sus labores siguiendo los procesos y procedimientos administrativos normados por su institución.	✓		✓		✓		
4	Considera que las actividades y tareas son distribuidas de manera equitativa entre el personal de su área.	✓		✓		✓		
5	Hace buen uso y racionaliza los recursos que le brinda la institución para el desarrollo de sus labores.	✓		✓		✓		
6	Comparte sus conocimientos laborales con sus compañeros en beneficio del trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
	EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Posee los conocimientos adecuados para un buen desempeño en el puesto que actualmente ocupa.	✓		✓		✓		

8	Dispone oportunamente de los materiales y equipos que necesita para el desarrollo de sus labores.	✓		✓		✓		
9	Se capacita de manera continua para mejorar la calidad de las actividades y tareas que realiza.	✓		✓		✓		
10	Es supervisado y evaluado periódicamente para el logro de metas.	✓		✓		✓		
11	Cumple con las actividades y tareas asignadas en los plazos establecidos por sus jefes.	✓		✓		✓		
12	Dedica tiempo adicional a su jornada laboral para poder cumplir con las actividades y tareas asignadas.	✓		✓		✓		
	RENDIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Está satisfecho con su desempeño laboral porque contribuye al cumplimiento de objetivos y metas de la institución.	✓		✓		✓		
14	Realiza sus labores en un ambiente laboral e infraestructura favorable para el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
15	Recibe capacitaciones periódicas de su institución en temas relacionados a su puesto laboral.	✓		✓		✓		
16	Percibe que su institución se preocupa por mejorar continuamente las condiciones en las que labora.	✓		✓		✓		
17	Considera que la institución lo retribuye adecuadamente por su trabajo	✓		✓		✓		
18	Es reconocido o felicitado por sus jefes.	✓		✓		✓		

19	Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta para la mejora de los procesos operativos.	✓		✓		✓		
20	Considera que su labor contribuye al bienestar y la mejora de la salud de la población.	✓		✓		✓		

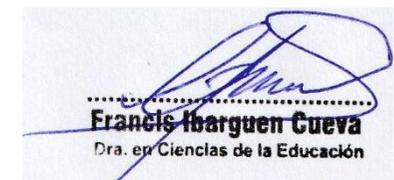
Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

28 de mayo del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

DNI: 09637865



Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la educación – metodología de la investigación científica.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EFICIENCIA							
1	Recibe los recursos materiales y/o económicos suficientes para el desarrollo de sus actividades y tareas.	x		x		x		
2	Recibe de su jefe inmediato indicaciones claras para el desarrollo de sus labores.	x		x		x		
3	Desarrolla sus labores siguiendo los procesos y procedimientos administrativos normados por su institución.	x		x		x		
4	Considera que las actividades y tareas son distribuidas de manera equitativa entre el personal de su área.	x		x		x		
5	Hace buen uso y racionaliza los recursos que le brinda la institución para el desarrollo de sus labores.	x		x		x		
6	Comparte sus conocimientos laborales con sus compañeros en beneficio del trabajo en equipo.	x		x		x		
	EFICACIA							
7	Posee los conocimientos adecuados para un buen desempeño en el puesto que actualmente ocupa.	x		x		x		

8	Dispone oportunamente de los materiales y equipos que necesita para el desarrollo de sus labores.	x		x		x	
9	Se capacita de manera continua para mejorar la calidad de las actividades y tareas que realiza.	x		x		x	
10	Es supervisado y evaluado periódicamente para el logro de metas.	x		x		x	
11	Cumple con las actividades y tareas asignadas en los plazos establecidos por sus jefes.	x		x		x	
12	Dedica tiempo adicional a su jornada laboral para poder cumplir con las actividades y tareas asignadas.	x		x		x	
	RENDIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No
13	Está satisfecho con su desempeño laboral porque contribuye al cumplimiento de objetivos y metas de la institución.	x		x		x	
14	Realiza sus labores en un ambiente laboral e infraestructura favorable para el desempeño de sus funciones.	x		x		x	
15	Recibe capacitaciones periódicas de su institución en temas relacionados a su puesto laboral.	x		x		x	
16	Percibe que su institución se preocupa por mejorar continuamente las condiciones en las que labora.	x		x		x	
17	Considera que la institución lo retribuye adecuadamente por su trabajo	x		x		x	

18	Es reconocido o felicitado por sus jefes.	X		X		X	
19	Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta para la mejora de los procesos operativos.	X		X		X	
20	Considera que su labor contribuye al bienestar y la mejora de la salud de la población.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

19 julio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Manuel Rolando Calampa Pérez

DNI: 42079608

Especialidad del evaluador: Abogado – Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Abogado Manuel R. Calampa Pérez
Magister en Gestión Pública
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	EFICIENCIA							
1	Recibe los recursos materiales y/o económicos suficientes para el desarrollo de sus actividades y tareas.	x		x		x		
2	Recibe de su jefe inmediato indicaciones claras para el desarrollo de sus labores.	x		x		x		
3	Desarrolla sus labores siguiendo los procesos y procedimientos administrativos normados por su institución.	x		x		x		
4	Considera que las actividades y tareas son distribuidas de manera equitativa entre el personal de su área.	x		x		x		
5	Hace buen uso y racionaliza los recursos que le brinda la institución para el desarrollo de sus labores.	x		x		x		
6	Comparte sus conocimientos laborales con sus compañeros en beneficio del trabajo en equipo.	x		x		x		
	EFICACIA							
7	Posee los conocimientos adecuados para un buen desempeño en el puesto que actualmente ocupa.	x		x		x		

8	Dispone oportunamente de los materiales y equipos que necesita para el desarrollo de sus labores.	x		x		x		
9	Se capacita de manera continua para mejorar la calidad de las actividades y tareas que realiza.	x		x		x		
10	Es supervisado y evaluado periódicamente para el logro de metas.	x		x		x		
11	Cumple con las actividades y tareas asignadas en los plazos establecidos por sus jefes.	x		x		x		
12	Dedica tiempo adicional a su jornada laboral para poder cumplir con las actividades y tareas asignadas.	x		x		x		
	RENDIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Está satisfecho con su desempeño laboral porque contribuye al cumplimiento de objetivos y metas de la institución.	x		x		x		
14	Realiza sus labores en un ambiente laboral e infraestructura favorable para el desempeño de sus funciones.	x		x		x		
15	Recibe capacitaciones periódicas de su institución en temas relacionados a su puesto laboral.	x		x		x		
16	Percibe que su institución se preocupa por mejorar continuamente las condiciones en las que labora.	x		x		x		
17	Considera que la institución lo retribuye adecuadamente por su trabajo	x		x		x		

18	Es reconocido o felicitado por sus jefes.	X		X		X	
19	Sus opiniones son escuchadas y tomadas en cuenta para la mejora de los procesos operativos.	X		X		X	
20	Considera que su labor contribuye al bienestar y la mejora de la salud de la población.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

19 julio del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **MANSILLA GARAYAR, JOSE ALFREDO**

DNI: 21458050

Especialidad del evaluador: **Dr. ADMINISTRACION**

¹ **Perlinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Jose A. Mansilla Garayar
CODER N° 360

Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Confiabilidad

Fiabilidad del instrumento para medición de variable 1 Compromiso organizacional.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	21

Screenshot of IBM SPSS Statistics Editor de datos showing a data matrix with 23 rows and 21 variables (P1 to P21). The data values range from 1 to 5. A yellow highlight is visible in the cell for row 18, column P13.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	var	v
1	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3		
2	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	2	1	2	4	3	4	4	4	4	1		
3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	1	3	3	2	5	2	1	3	3	5	1	2		
4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	2	4	2	3	3	5	4		
5	3	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4		
6	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4		
7	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	2	1	2	5	2		
8	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	2	1	2	5	2		
9	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5		
10	3	5	5	5	3	4	5	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	2	3	5	3		
11	2	5	5	3	2	3	3	3	3	5	3	4	5	3	1	1	1	1	1	5	1		
12	3	5	4	5	3	5	3	3	4	5	1	3	1	4	3	3	3	1	2	4	2		
13	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3		
14	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	2	1	1	5	1		
15	4	4	4	4	1	4	4	2	5	5	4	2	4	4	4	4	2	2	1	4	4		
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							

Fiabilidad del instrumento para medición de variable 2 Productividad laboral.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	20

Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	var	var	var
1	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3			
2	2	3	1	1	5	3	3	2	5	1	1	1	4	2	1	3	3	2	1	2			
3	2	4	2	1	1	2	2	2	1	5	4	5	1	1	5	2	1	1	3	3			
4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	2	2	2	3	3	4			
5	2	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5			
6	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	2	3	3	3	4	5			
7	2	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5			
8	2	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5			
9	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	5			
10	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	2	3	2	3	4	5			
11	1	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	1	1	1	1	3	5			
12	3	3	2	2	4	4	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4			
13	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4			
14	1	2	4	4	5	3	3	1	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	3			
15	2	2	4	1	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4			
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							

Anexo 7: Base de Datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1 COMPROMISO ORGANIZACIONAL																					
N°	COMPROMISO AFECTIVO							COMPROMISO DE CONTINIDAD							COMPROMISO NORMATIVO						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3
2	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	3	2	1	2	4	3	4	4	4	3	1
3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	1	3	3	2	5	2	1	3	3	5	1	2
4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	2	4	2	3	3	5	4
5	3	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4
6	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
7	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	2	1	2	5	2
8	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	2	1	2	5	2
9	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5
10	3	5	5	5	3	4	5	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	2	3	5	3
11	2	5	5	3	2	3	3	3	3	5	3	4	5	3	1	1	1	1	1	5	1
12	3	5	4	5	3	5	3	3	4	5	1	3	1	4	3	3	3	1	2	4	2
13	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3
14	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	2	1	1	5	1
15	4	4	4	4	1	4	4	2	5	5	4	2	4	4	4	4	2	2	1	4	4
16	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	1	1	1	1	5	3
17	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	1	4	4	5	4
18	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	1	1	1	1	5	3
19	2	3	4	2	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2
20	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5	5
21	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	3
22	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	3	3	2	5	5
23	3	4	5	3	4	3	2	4	3	5	3	4	2	1	1	3	1	1	1	5	2
24	2	4	5	5	3	3	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	3	5	2
25	3	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5
26	4	4	5	3	3	4	4	2	4	4	3	2	5	4	4	2	1	2	2	5	2
27	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	2	4	5	4	4	2	2	2	2	4	2
28	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
29	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	1	4	5	4	1	4	3	3	3	5	4
30	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	2	3	4	3	3	4	2	4	1	5	2
31	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	3	5	5	3	4	2	5	4	5	5
32	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	5	4	5	4	2	4	4	4	2
33	5	3	3	4	4	5	4	2	3	3	2	4	1	2	5	3	2	1	1	4	2
34	1	1	4	4	1	3	4	4	2	4	4	1	5	1	1	4	1	5	3	5	1
35	5	4	2	4	2	4	4	2	3	2	1	5	3	3	5	5	1	4	3	2	1
36	4	2	3	3	1	4	4	2	3	3	2	2	4	4	5	3	4	1	3	4	3
37	4	1	3	4	3	3	3	1	5	3	4	4	3	4	5	2	2	3	2	4	3
38	5	5	2	3	4	2	5	4	2	3	2	4	3	1	5	2	4	4	5	5	3
39	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	1
40	4	4	4	4	3	4	4	2	1	1	3	3	3	2	5	2	4	3	5	5	2
41	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4
42	3	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	4
43	3	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	3	5	4	2
44	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4
45	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	1	2	5	4
46	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	2	1	2	5	2
47	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	3	5	2	5	3	5	2
48	3	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	2	3	5	5	4
49	2	5	5	3	2	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	1	1	4	3
50	1	1	2	4	1	3	3	2	3	4	4	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3
51	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	5	2
52	3	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	3	1	1	4	3
53	4	4	4	4	1	4	4	2	2	5	5	4	2	4	4	4	4	2	2	1	4
54	4	3	5	5	3	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	2
55	4	4	4	3	2	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	4	3	3	3	5	2
56	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	2	4	2	3	3	5	4	2
57	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	2	1	2	5	2
58	3	5	5	5	3	4	5	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	2	3	5	3
59	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3
60	4	4	4	4	1	4	4	2	5	5	4	2	4	4	4	4	2	2	1	4	4
61	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3
62	3	5	4	5	3	5	3	3	4	5	1	3	1	4	3	3	3	1	2	4	2
63	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
64	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2 PRODUCTIVIDAD LABORAL																					
N°	EFICIENCIA						EFICACIA						RENDIMIENTO								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	
2	2	3	1	1	5	3	3	2	5	1	1	4	2	1	3	3	2	1	2	2	
3	2	4	2	1	1	2	2	2	1	5	4	5	1	1	5	2	1	1	3	3	
4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	2	2	2	3	3	4	
5	2	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	
6	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	2	3	3	3	4	5	
7	2	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5	
8	2	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5	
9	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	5	
10	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	2	3	2	3	4	5	
11	1	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	1	1	1	1	3	5	
12	3	3	2	2	4	4	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	
13	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	
14	1	2	4	4	5	3	3	1	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	3	
15	2	2	4	1	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	
16	2	3	3	3	5	5	4	3	4	3	5	3	4	2	1	1	1	2	2	4	
17	2	2	4	2	5	5	4	2	3	2	4	4	4	4	1	1	2	1	3	4	
18	2	3	3	3	5	5	4	3	4	3	5	3	4	2	1	1	1	2	2	4	
19	2	2	4	2	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	2	1	1	2	2	4	
20	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	4	5	
21	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	5	3	2	1	1	1	2	3	3	
22	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	2	3	4	5	4	
23	3	2	4	2	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	
24	2	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	3	4	2	3	1	3	3	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	
26	1	2	4	1	4	3	4	2	4	3	4	5	3	4	2	2	3	2	3	3	
27	2	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	
28	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	
30	4	3	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	2	2	1	2	2	3	5	
31	2	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	3	5	3	2	2	2	3	3	5	
32	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	2	3	2	3	
33	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	2	2	3	3	4	3	
34	1	3	3	4	4	2	2	5	4	5	4	2	4	4	2	5	4	1	5	2	
35	5	4	2	2	1	2	1	1	4	3	2	3	2	2	3	1	1	1	2	3	
36	5	4	5	3	4	2	3	2	4	4	2	1	2	2	2	1	3	1	2	3	
37	2	5	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	1	2	1	4	2	1	3	
38	5	5	3	1	3	5	4	5	5	5	2	3	4	3	4	3	1	5	5	5	
39	2	3	1	2	5	3	3	2	3	1	1	4	2	1	3	3	2	1	2	5	
40	2	4	2	1	1	2	2	3	5	5	4	5	1	1	5	2	1	3	3	2	
41	2	3	4	1	4	5	4	3	1	3	4	5	4	4	2	2	2	3	3	4	
42	2	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	5	
43	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	5	
44	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3	2	3	3	3	4	5	
45	2	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5	
46	2	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5	
47	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	5	
48	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	5	5	4	2	3	2	3	4	5	4	
49	1	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	1	1	1	1	3	5	
50	3	3	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3	2	3	
51	2	3	4	2	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	
52	1	2	4	3	5	3	3	1	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2	3	
53	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	
54	3	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	2	2	2	2	3	3	
55	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	1	2	2	
56	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	2	2	2	3	3	4	4	
57	2	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	2	2	2	3	5	
58	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	2	3	2	3	4	5	
59	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	
60	2	2	4	1	4	4	4	2	3	3	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	
61	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	
62	3	3	2	2	4	4	4	2	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	
63	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	2	3	3	3	4	5	
64	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	5	

Anexo 8: Autorización para el estudio

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 1 de julio de 2020
Carta P. 303-2020-EPG-UCV-LN-FOSL01/J-INT

DR.
ALBERTO TEJADA CONROY
DIRECTOR GENERAL
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LIMA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a GONZALEZ GARCIA, FANNY JANET; identificada con DNI N° 21532566 y con código de matrícula N° 6000156184; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LIMA, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador GONZALEZ GARCIA, FANNY JANET asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.


ucv.edu.pe

Expedientes | REGIONLIMA - AVG Secure Browser

expedientes.regionlima.gob.pe/consultaSisgedo/2374819

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA

TRAMITE DEL DOCUMENTO N° 2374819

Expediente	OFICIO N° 0 -2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT
Fecha de Expediente	2020-07-15T19:43:17.000Z
Folios	1
Asunto	PRESENTA A ESTUDIANTE Y SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA TESIS DE MAESTRÍA.
Unidad	UNIVERSIDAD
Dependencia	UNIVERSIDAD
Firma	DR.CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Cargo	JEFE DE LA ESCUELA DE POST GRADO

REGISTRO	FECHA	OPERACION	FORMA	UN. ORGANICA	USUARIO	UN. DESTINO	USUARIO DESTINO	PROVEIDO
DIRESA	15/07/2020 14:43:16.646377	REGISTRADO	ORIGINAL	TRAMITE DOCUMENTARIO-DIRESA	MAYRA MILAGROS CERMEÑO ROSALES			-
DIRESA	15/07/2020 14:43:16.666946	DERIVADO	ORIGINAL	TRAMITE DOCUMENTARIO-DIRESA	MAYRA MILAGROS CERMEÑO ROSALES	DIRECCION GENERAL-DIRESA		- ATENCION/SEGUN LO SOLICITADO
DIRESA	17/07/2020 08:32:28.714467	REGISTRADO	ORIGINAL	DIRECCION GENERAL-DIRESA	GIONANNA KARLA VINAZZA AVALOS			-

Anexo 10: Evidencias

Cuestionarios transcritos a docs.google.com, en drive. Instrumentos socializados vía whatsapp.

Sección 1 de 9

Compromiso organizacional y productividad laboral

Estimado servidor, estoy realizando un estudio para el cual le pido su colaboración respondiendo esta encuesta anónima. Por favor marque con sinceridad la opción de respuesta que considere más acorde a su pensamiento.

Título de Imagen



Sección 2 de 9

Cuestionario de Compromiso Organizacional

Consta de 21 preguntas para lo cual deberá marcar la alternativa que mejor exprese su punto de vista. No olvide que este cuestionario es anónimo y que no hay respuestas buenas ni malas.

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Sección 3 de 9

Compromiso Afectivo

Descripción (opcional)

1. Tengo confianza en los valores de la institución.

1. Nunca

2. Casi nunca

Sección 6 de 9

Cuestionario de Productividad laboral

INSTRUCCIONES:

Consta de 20 preguntas para lo cual deberá marcar la alternativa que mejor exprese su punto de vista. No olvide que este cuestionario es anónimo y que no hay respuestas buenas ni malas.

Después de la sección 6 Ir a la siguiente sección

Sección 7 de 9

Eficiencia

Descripción (opcional)

1. Recibe los recursos materiales y/o económicos suficientes para el desarrollo de sus actividades y tareas.

1. Nunca