



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Compromiso organizacional y productividad laboral en el área de
operaciones de la Empresa GSS, Ate 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Sobrevilla Correa, Deniss Smith (ORCID: 0000-0001-8122-9058)

Caviedes Paucar, Justo Raul (ORCID: 0000-0003-0477-556X)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios y a nuestra familia, que nos han apoyado en la formación académica y personal, quienes han sido nuestro sustento, agradecido eternamente por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Nuestro profundo agradecimiento a aquellas personas que confiaron en nosotras sabiendo desde un comienzo que culminaríamos esta etapa universitaria, además queremos agradecer a los docentes de la Universidad César Vallejo, quiénes nos brindaron una enseñanza de calidad en todos estos años.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la variable compromiso organizacional	17
Tabla 2. Nivel de la dimensión compromiso afectivo	18
Tabla 3. <i>Nivel de la dimensión compromiso de continuidad</i>	19
Tabla 4. <i>Nivel de la dimensión compromiso normativo</i>	20
Tabla 5. Categoría de la variable productividad laboral	21
Tabla 6. <i>Categoría de la dimensión tecnología</i>	22
Tabla 7. <i>Categoría de la dimensión organización</i>	23
Tabla 8. <i>Categoría de la dimensión talento humano</i>	24
Tabla 9. Coeficiente de correlación Rho de Spearman	25
Tabla 10. Correlación entre compromiso organizacional y productividad laboral	26
Tabla 11. Correlación entre compromiso afectivo y productividad laboral	27
Tabla 12. Correlación entre compromiso de continuidad y productividad laboral	28
Tabla 13. Correlación entre compromiso normativo y productividad laboral	29

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de barras de la variable compromiso organizacional	17
Figura 2. Gráfico de barras de la dimensión compromiso afectivo	18
Figura 3. <i>Gráfico de barras de la dimensión compromiso de continuidad</i>	19
Figura 4. <i>Gráfico de barras de la dimensión compromiso normativo</i>	20
Figura 5. Gráfico de barras de la variable productividad laboral	21
Figura 6. <i>Gráfico de barras de la dimensión tecnología</i>	22
Figura 7. <i>Gráfico de barras de la dimensión organización</i>	23
Figura 8. <i>Gráfico de barras de la dimensión talento humano</i>	24

Resumen

El presente trabajo de investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022. La investigación metodológicamente es de tipo básica orientada, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se empleó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 33 ítems con la escala de Likert que facilitó el recojo información sobre las variables de estudio en sus respectivas dimensiones. Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman, arrojaron una significancia bilateral de 0.00 y un coeficiente de correlación de 0.897, confirmando un grado de relación positiva muy fuerte.

Palabras clave: Compromiso organizacional, productividad laboral, modelo teórico de Meyer y Allen, Teoría Científica, call center

Abstract

The general objective of this research work was to determine the relationship between organizational commitment and labor productivity in the area of operations of the company GSS, Ate 2022. Methodologically, the research is of a basic oriented type, descriptive correlational level, quantitative approach and non-experimental design. The survey technique was used through a 33-item questionnaire with the Likert scale that facilitated the collection of information on the study variables in their respective dimensions. The results obtained through the Spearman's Rho statistical test, showed a bilateral significance of 0.00 and a correlation coefficient of 0.897, confirming a very strong degree of positive relationship.

Keywords: Organizational commitment, labor productivity, Meyer and Allen's theoretical model, Scientific Theory, call center

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, las organizaciones entran constantemente en un campo sumamente competitivo, donde el interés por sus clientes internos o colaboradores, va en aumento como estrategia primordial para la permanencia de las empresas y perdurabilidad de estas a lo largo de los años. Las empresas de servicios dirigen su enfoque hacia esta tendencia, buscando retener el talento y motivarlos a continuar mejorando constantemente, sin embargo, se encuentra una dificultad mayor al hablar de servicios en vez de productos, donde uno de los principales elementos es la gestión del capital humano. (Paz, 2020).

La OIT en su informe anual del panorama laboral, publico que el 60% de trabajadores no manifiesta un vínculo laboral, esto debido a la falta de enfoque de algunas organizaciones en sus colaboradores, lo que repercute negativamente en la forma de ver a sus empresas y el desempeño de sus funciones en ellas, sumando la falta de identidad y acogimiento de sus objetivos institucionales. (OIT, 2019).

En Brasil se llevó a cabo una investigación donde se examinó el compromiso organizacional de los empleados en un centro de llamadas de Belo Horizonte, en aquel estudio se determinó que la base predominante del compromiso entre los empleados era la obligación por el logro de resultados y en una mínima proporción por una base afectiva, se observó que el personal con mayor permanencia en la organización eran los que poseían los niveles más bajos de compromiso. (Paiva et al., 2015). Estudio similar fue realizado en Pakistán, donde se examinaba que empleados se sienten obligados por el cumplimiento y en que escenarios. (Imran, 2017).

Adecco realiza un estudio sobre la razón más frecuente del ausentismo en las organizaciones, la evaluación se lleva a cabo en varios países; refiriéndonos a Perú específicamente, resalta a las organizaciones de call center y el crecimiento masivo como fuente de empleo que han tenido, evidencia que los últimos 6 meses un 13% de los colaboradores se ausentaron con excusas ficticias, demostrando la falta de compromiso que existe hacia sus empresas, resaltando múltiples factores, entre ellos, un inadecuado ambiente laboral y ausencia de reconocimiento de su trabajo, lo que ocasiona la falta de implicación con su organización. (Adecco, 2018).

En tanto a la observación realizada en la empresa GSS, empresa de servicios transnacional especialista en la gestión de relaciones con el cliente, establecida en el Perú desde el año 2007; pudimos observar que existen colaboradores con bajo compromiso organizacional, por lo cual se presentan problemas de implicación, ya que no se están identificando con la empresa, esto se está presentando en su común denominador en el personal de mayor permanencia en la empresa, lo cual termina afectando de manera significativa la productividad laboral a nivel de área, reflejándose en un desinterés por los resultados obtenidos, teniendo una incorrecta sensación de estabilidad laboral. Sin duda alguna, esto termina afectando la productividad de la empresa, la cual se ha visto estancada en una encrucijada por la productividad de los equipos con presencia de estos elementos, donde estructuras y procesos pasados ya no son eficaces de la misma manera, lo cual da motivo a este estudio.

Presentando el planteamiento del problema de la investigación y la formulación del mismo, siendo este: ¿Qué relación existe entre compromiso organizacional y productividad laboral, en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022? Así también con las específicas ¿Qué relación existe entre el compromiso afectivo y la productividad laboral, en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022? ¿Qué relación existe entre el compromiso de continuidad y la productividad laboral, en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022? ¿Qué relación existe entre el compromiso normativo y la productividad laboral, en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022?

Adicionalmente, se presentan las justificaciones de la presente investigación, entre ellas la justificación teórica, la cual se sostiene sobre el modelo teórico de Meyer & Allen por el compromiso organizacional; la Teoría Científica de Frederick Taylor y la Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo por la productividad laboral. Así también, se encuentra la justificación práctica, dado que el resultado de la investigación será entregado a la gerencia de la empresa, y está pueda tomar las acciones que considere pertinentes; por otro lado, tenemos la justificación metodológica, por la creación y adecuación de los instrumentos que pasaron por la validación de expertos y serán sometidos a confiabilidad mediante Alfa de Cronbach y que quedarán sentados como bases para futuras investigaciones; y

finalmente, la justificación social, dado que fue necesaria la intervención para el adecuado reforzamiento del compromiso organizacional y mejora de la productividad laboral.

Para alcanzar el propósito descrito, se planteó el siguiente objetivo general. Determinar la relación entre compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022. Así mismo los específicos. Determinar la relación entre compromiso afectivo y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022. Determinar la relación entre compromiso de continuidad y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022. Determinar la relación entre compromiso normativo y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022.

Las hipótesis son las ideas o supuestos a partir del cual nos preguntamos el porqué de un fenómeno, formuladas a manera de preposiciones. Las cuales son: Existe relación directa entre compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022. Así mismo las específicas. Existe relación directa entre compromiso afectivo y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022. Existe relación directa entre compromiso de continuidad y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022. Existe relación directa entre compromiso normativo y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo muestra el desarrollo de antecedentes a nivel nacional e internacional, donde su importancia radica en su uso como guía en el tema a tratar, ayudándonos a estabilizar la investigación con bases que presentan argumentos sólidos sobre las variables de estudio. El compromiso organizacional es un tema de mucho interés para las empresas debido a que permite mejorar los niveles de desempeño en sus colaboradores (Bohle, 2018). Asimismo, se ha realizado diversos estudios sobre la productividad laboral; sin embargo, no se ha profundizado en las empresas de call center. (Echeverry, 2019). Por otro lado, se presentan las teorías relacionadas realizadas por diferentes autores, quienes ayudaran a profundizar y conocer sobre los conceptos de las variables antes mencionadas.

Por lo tanto, Vilca (2022), en su investigación propuso encontrar la relación existente entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de una institución educativa. Metodológicamente fue de tipo aplicado, su enfoque fue cuantitativo, se basó en un diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional, contó con una población de 63 trabajadores, de los cuales solo 52 compusieron la muestra, con un muestreo no probabilístico, en quienes empleo la técnica del cuestionario. Como conclusión se confirmó una relación significativa alta entre las variables estudiadas.

Igualmente, Armas (2021), en su estudio desarrollado planteó como propósito general establecer la relación existente entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de una empresa comerciante de tecnología de fluidos. Se usó una metodología cuantitativa, basándose en un tipo correlacional y diseño no experimental, donde la población se constituyó de 54 personas, siendo finalmente solo 50 las que compusieron la muestra, a través del muestreo no probabilístico, utilizando como instrumento el cuestionario. Finalmente concluyo que, de aplicarse correctamente el compromiso organizacional, este permitirá mejorar la productividad laboral.

De la misma manera, Nicefra (2019), en su estudio planteó como propósito principal establecer la relación que existe entre el compromiso organizacional y el empoderamiento de los colaboradores de un call center. Se utilizó una metodología

con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional, contó con una población de 85 empleados y una muestra final de 70, usando como instrumento el cuestionario. Asimismo, concluyó que existe una relación dependiente significativa entre el compromiso organizacional y el empoderamiento.

Asimismo, Chuquija & Gonzales (2021), en su estudio plantearon como objetivo principal establecer qué relación existe entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de la financiera Crediscotia en Juliaca. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental, con una población de 60 colaboradores y utilizando como técnica el cuestionario. Finalmente concluyeron afirmando una relación de forma positiva significativa moderada entre ambas variables.

Del mismo modo, Gonzales (2020), en su investigación mantuvo como objetivo general elaborar estrategias de compromiso organizacional que permitan mejorar la productividad laboral de una empresa de servicios logísticos. La metodología empleada fue no experimental transversal, tipo descriptivo propositiva, utilizando de instrumento el cuestionario y entrevista guiada, en una población de 20 colaboradores. Llegó a la conclusión que el compromiso normativo de los trabajadores es alto, sin embargo, presentaba falencias en indicadores como capacitaciones y pagos de horas extras, que perjudicaban el compromiso con la empresa.

De igual forma, Romero (2017), tuvo como propósito principal establecer la influencia de las modalidades de contrato en el compromiso organizacional de los trabajadores del ministerio de trabajo. La metodología empleada fue de tipo exploratoria y nivel descriptivo, contando con una muestra de 681 y usando como instrumento el cuestionario. Asimismo, se llegó a la conclusión, que se presenta un funcionamiento complejo para el ámbito de las instituciones públicas, donde los compromisos que se dan, son respecto a las circunstancias.

De forma similar, Paz et al. (2020) donde su propósito principal fue demostrar la relación del endomarketing, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Su metodología fue de nivel correlacional, empleando un diseño no

experimental, contando con una muestra de tipo no probabilística de 125 personas y usando como instrumento el cuestionario. Asimismo, se llegó a concluir que si existe relación entre las variables, basándose en el análisis estadístico Rho de Spearman, donde obtuvieron un coeficiente de 0,870 que evidencia una correlación de tipo positiva considerable.

Igual que Jermsittiparsert & Urairak (2019), tuvieron como objetivo general, explorar la conexión entre disonancia emocional, compromiso organizacional, satisfacción laboral, liderazgo e intención de renuncia. Su metodología fue de naturaleza correlacional, nivel descriptivo y enfoque deductivo-hipotético, contando con una muestra de 420 personas y usando como instrumento el cuestionario. Asimismo, se llegó a la conclusión de que uno de los factores determinantes para el éxito de una empresa dentro de un entorno competitivo, es el compromiso organizacional, el cual, si es tratado adecuadamente, brinda muchos beneficios.

De forma semejante, Quispe & Ríos (2019) plantearon como objetivo principal determinar cómo se relaciona el mentoring y la productividad laboral en el área de ATC de la empresa Konecta. Su metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y con un diseño no experimental, contando con una población de 30 personas y usando como instrumento el cuestionario. Concluyeron por medio de la prueba estadística Rho de Spearman que existe una correlación positiva considerable.

Así como Durán & Gómez (2017) en su investigación tuvieron como propósito general establecer los factores que tienen influencia en la productividad laboral de una entidad bancaria que utiliza el salario emocional como estrategia para el cumplimiento de las metas, Colombia 2017. Su metodología fue de enfoque mixto, con una muestra de 41 personas y usando como instrumento el cuestionario. Asimismo, se concluyó que, El salario emocional tiene un aporte significativo en las personas respecto a su motivación y por ende al aumento en su productividad laboral, toda vez que esta motivación la asocian a un ambiente agradable de trabajo el cual permite una alineación con los objetivos de la entidad y a su vez con los objetivos individuales de cada persona. De esta manera las compañías alcanzan un mayor nivel de productividad laboral en cada uno de sus colaboradores, pues el

salario emocional genera mayor compromiso y responsabilidad para con la organización y una permanencia dentro de la misma.

Por otro lado, Taza (2021) en su investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre los incentivos laborales y la productividad en un área de la empresa Atento. La metodología que empleó fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental; donde concluyó que logro demostrar la relación de los incentivos laborales y la productividad, utilizando el indicador estadístico de Pearson.

También García et al. (2019) en su estudio realizado, plantearon como objetivo principal explicar las características fundamentales de la innovación y establecer qué relación mantiene con los indicadores de productividad laboral que están presentes en la industria manufacturera, México 2019. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, con un nivel correlacional, un universo poblacional de 573249 empresas. Asimismo, se concluyó que la innovación presenta una influencia de forma relativa sobre la productividad laboral en la industria manufacturera mexicana, mas no es algo determinante, ya que depende de otros factores como la formación bruta de capital fijo para que justamente pueda existir mayor inversión en la innovación y elevar los niveles actuales.

Además, Tapasco et al. (2020), donde su objetivo principal fue indagar las consideraciones y perspectivas que nacen sobre el concepto de productividad bajo el contexto de trabajo del conocimiento y sus emergentes para la gestión de la productividad. Su metodología fue documental, con una población de 16 organizaciones. Se concluyó que, los testimonios recogidos dan fe de una brecha existente entre perspectivas en el que la productividad de los trabajadores es concebida y medida. Por un lado, hay quienes perciben productividad de una medición objetiva o de enfoque taylorista, propenso a la estandarización de procesos e incluyendo métricas cuantitativas. Dentro de la perspectiva opuesta es la más propensa a medidas subjetivas o sociológicas, cuyo enfoque contempla el seguimiento de los aspectos humanos inmersos en procesos productivos, como el empoderamiento del trabajador, autogestión, innovación y creatividad, contribuciones, gestión del conocimiento y el papel de la motivación y la satisfacción

laboral para lograr metas con éxito. Otro enfoque emerge al mismo tiempo; está orientado al cliente ya que contempla la participación del cliente, su percepción de la calidad, percibida valor agregado, y su papel como coproductor de productividad.

Definitivamente, la teoría sirve en el proceso de investigación para organizar e integrar el conocimiento, en tal sentido la revisión se basó en fuentes especializadas en temas relacionados al objeto de estudio, con el fin de profundizar en ello y encontrar las diversas definiciones que hoy en día existen para las variables mencionadas.

Dentro de ello, Báez et al. (2019) citado por Coronado et al. (2020), dice que es el vínculo que se forma entre los trabajadores con su organización; por otro lado, Ahluwalia & Preet (2017), señalan que el compromiso organizacional es el vínculo que fija la permanencia en las empresas de los empleados, modelando su forma de hacer las cosas y a la vez disminuyendo los niveles de rotación; se les suma Meyer & Allen (1991), quien lo identifica como estado psicológico que evalúa la relación de un trabajador y su organización; así también, Robbins & Judge (2009) menciona que es el grado de identidad de un empleado para con su organización y su relación con está; finalmente Araujo y Brunet (2012), mencionan que es un factor de aportación de valor a la competitividad de las empresas y, además, de forma sostenible en el tiempo.

Dentro de las principales teorías sobre el compromiso organizacional, se encuentra el modelo teórico postulado por Meyer y Allen, el cual es aplicable a todas las organizaciones a través de un modelo tridimensional, el cual representa tres distintas formas en las que se está unido a una organización.

Para el compromiso organizacional Coronado et al. (2020), propusieron tres tipos que permiten realizar un mejor análisis; compromiso afectivo, es el vínculo que surge al sentirse tratado justamente por su organización; compromiso de continuidad, se presenta como una necesidad de mantenerse en la organización, por lo invertido en ella y la dificultad de encontrar un trabajo similar; compromiso normativo, donde predomina la obligación moral, un contrato psicológico experimentado por el individuo según las normas sociales.

Por otro lado, Cequea & Rodríguez (2012) como se citó en Jaimes et al. (2018) dimensionan el concepto de productividad, anunciando que es el resultante de la unión entre el talento humano, sumado a la tecnología, todo en conjunto con la organización, sumando a los recursos para el logro de objetivos; de igual manera, Robbins y Judge (2013), consideran que la productividad es un nivel de análisis que forma parte del comportamiento organizacional; así también la Organización Internacional del Trabajo – OIT (2012), señalo que la PL es un indicador clave en la medición del desarrollo, puesto que relaciona aspectos productivos y socio laborales; junto a ellos, el Portal de productividad laboral (2014), indico que la PL es el resultado de las personas en un centro de trabajo, optimizando los recursos que la empresa posee y que están presentes en el proceso de producción, con la finalidad de promover la competitividad; finalmente, Tapasco et al. (2020), mencionan que en términos generales, la productividad se define como la relación entre los productos generados y los insumos utilizados. En particular, la productividad del trabajo está relacionada con la variación de los rendimientos en función del trabajo necesario para agregar valor al producto final.

Así también, respecto a la productividad laboral, la Teoría Científica desarrollada por Frederick Taylor, postula un estudio sobre las mejores condiciones para el aumento de la productividad, atravesando problemáticas desde la fuerza de trabajo humana hasta la de las máquinas. De forma semejante, la Teoría de las Relaciones Humanas desarrollada por Elton Mayo, adopta un enfoque similar señalando la relación de las condiciones físicas laborales y sus repercusiones sobre la productividad.

Para la productividad laboral Jaimes et al. (2018), propusieron tres dimensiones que nos proporcionan una mayor facilidad de análisis; tecnología, como el conjunto de técnicas, habilidades y procesos, empleados para la creación y transformación de herramientas, maquinas, productos y servicios; organización, considerada como un sistema administrativo colectivo, con reglas, valores y normas, donde un conjunto de personas trabaja con una finalidad común; talento humano, que enfoca al personal perteneciente a una organización como su capacidad productiva.

III. METODOLOGÍA

El presente capítulo comprende la metodología empleada en la investigación, que ha sido tomada para el desarrollo del presente estudio, sobre las variables propuestas de manera que pueda otorgar validez a los resultados que se obtenga.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica orientada, debido al interés teórico de obtener mayor conocimiento sobre el problema encontrado. Ander (2011), señala que en este tipo de investigación no se presenta un interés de aplicación, sin embargo, si se requiere acrecentar el conocimiento para la comprobación de la hipótesis.

Nivel de investigación

Se empleó un nivel de investigación correlacional, cuya finalidad era conocer el grado de relación que mantienen ambas variables. Valderrama (2015), menciona que los estudios correlacionales evalúan el grado en que se asocian las variables, puesto que miden a cada una de ellas y posteriormente analizan su relación.

Enfoque de investigación

Respecto al enfoque, se utilizó el enfoque cuantitativo, llevando a cabo el recojo de datos para un posterior análisis. Valderrama (2015), nos menciona que este enfoque se caracteriza por la recolección y análisis de datos en la búsqueda de responder el problema de investigación.

Diseño de investigación

Se utilizó un diseño de investigación no experimental, se analizó la situación existente y a las variables dentro de ella. Valderrama (2015) señala que en estos no existe manipulación alguna sobre las variables y estas se dieron tal cual en su contexto habitual.

3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación ha considerado como variables de estudio, el compromiso organizacional y la productividad laboral, las cuales fueron evaluadas, por lo tanto, se ha procedido con su operacionalización.

Variable 1. Compromiso organizacional

Definición conceptual

El compromiso organizacional se considera como el vínculo que se forma entre los trabajadores con su organización. (Coronado et al., 2020).

Definición operacional

El compromiso organizacional se evalúa según sus tipos, que son, afectivo, normativo y de continuidad; tomando en cuenta sus principales atributos a través de un cuestionario.

Dimensiones

Compromiso afectivo, es el vínculo que surge al sentirse tratado justamente por su organización. (Coronado et al., 2020).

Compromiso de continuidad, se presenta como la necesidad de permanecer en la organización, por lo invertido en ella y la dificultad de encontrar un trabajo similar. (Coronado et al., 2020).

Compromiso normativo, donde predomina la obligación moral, un contrato psicológico experimentado por el individuo según las normas sociales. (Coronado et al., 2020).

Indicadores

Formación y desarrollo: Es la encargada de fomentar el conocimiento y crecimiento personal para generar el compromiso con la organización.

Satisfacción en el trabajo: Sentimiento positivo hacia el trabajo

Satisfacción por la vida: Evaluación sobre los aspectos de la vida de las personas y lo que les genera satisfacción.

Bienestar psicológico: Estado emocional positivo de una persona por su ambiente laboral.

Liderazgo: Se refleja en el actuar de su equipo y la actitud que presentan.

Confianza: Seguridad de que la organización y sus colaboradores son responsables y se preocupan por mí.

Promoción de personal: Políticas establecidas donde se evalúa la trayectoria de los empleados para su crecimiento profesional,

Cultura organizacional: Normas y valores a los que se rige la empresa.

Clima organizacional: Ambiente laboral agradable que ocasiona reacción afectiva al empleado.

Oportunismo: Poner por delante los intereses propios incumpliendo acuerdos.

Dependencia: Estado mental en que una persona necesita estar atado a la organización para el cumplimiento de sus objetivos.

Empoderamiento: Acceso al control y autonomía sobre sus funciones

Escala de medición

La escala de medición fue ordinal

Variable 2. Productividad laboral

Definición conceptual

La productividad resulta de vincular la tecnología, la organización y el talento humano, combinando equilibradamente los recursos para la consecución de objetivos. (Jaimes et al., 2018).

Definición operacional

La productividad laboral se evalúa según sus dimensiones, que son, tecnología, organización y talento humano; tomando en cuenta sus principales atributos a través de un cuestionario.

Dimensiones

Tecnología, es la suma de ciencia y técnica que busca satisfacer necesidades resolviendo problemas, transformando nuestro entorno.

Organización, es un conjunto de medios y personas con necesidades e intereses en común, creados para lograr metas u objetivos.

Talento humano, son aquellos colaboradores o la fuerza humana de una organización que influye en el rendimiento y productividad de la misma.

Indicadores

Motivación: Estado anímico que incentiva al trabajo y la responsabilidad.

Satisfacción: Bienestar presentado ante el logro de metas y reconocimientos.

Participación: Comunicación activa que interviene en los mecanismos de consulta y aportes de mejora.

Trabajo en equipo/cohesión: Relaciones laborales, cooperación y equipos de trabajo.

Manejo del conflicto: Gestiona situaciones problemáticas, atendiendo de forma creativa a través de mecanismos y tomándolas como oportunidades de mejora.

Cultura organizacional: Valores organizacionales y visión compartida.

Liderazgo: Se relaciona con la gestión de empleados, forma de incentivarlos y de responder ante las situaciones que se presenten.

Formación y desarrollo: Capacidad de identificar y formar sobre brechas existentes para convertirlas en ventajas competitivas.

Clima organizacional: Se enfoca en la comunicación que incentive al logro a través de la adecuada jerarquización y correctas directrices organizacionales.

Mano de obra: Habilidades que son empleadas junto con el esfuerzo físico y mental.

Método de trabajo: Estudia la estandarización de procesos y correcta distribución de operaciones.

Máquinas: Evalúa los aspectos técnicos sobre la maquinaria.

Medio ambiente: Se asocia con un entorno laboral con las condiciones adecuadas.

Medición: Análisis a través del estudio de indicadores operativos.

Gestión: Asume la forma de dirección para la organización y de qué manera se realiza.

Escala de medición

La escala de medición fue ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es el conjunto de unidades que se asemejan en especificaciones determinadas (Hernández et al., 2014). En la investigación se tomó como población a los colaboradores del área de operaciones que pertenecen a la campaña BCP de la empresa GSS en su filial de Ate, los cuales son inicialmente 35; sin embargo, se excluye a 05, por lo que serán en total 30.

Criterios de inclusión

Se tomó en cuenta a los trabajadores del proyecto BCP que pertenecen al área de operaciones, debido a la accesibilidad de información. Están conformados por 30 asesores, 3 supervisores, 1 analista de calidad y 1 responsable de proyecto.

Criterios de exclusión

Se excluyó a supervisores, analistas y responsables, para no desnaturalizar la investigación, debido a que se evaluó la productividad.

Muestra censal

Debido a la accesibilidad a los colaboradores, se optó por una muestra censal o censo, puesto que se tomará a toda la población, por ser una cantidad tratable de personas. (Hernández, et al., 2014,). De modo que, la muestra estuvo formada por 30 trabajadores del proyecto BCP, que pertenecen al área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022.

Unidad de análisis

Se tomó en consideración a los trabajadores pertenecientes al área de operaciones y proyecto BCP de la empresa GSS, Ate, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En la presente investigación, cuya técnica está definida como la encuesta, facilito la recopilación de datos de las variables de estudio, facilitando el posterior análisis. Según, Valderrama (2015), indica que la encuesta es la aplicación de cuestionarios para medir niveles de conocimiento y escalas de actitudes.

Instrumentos

Se empleó como instrumento el cuestionario, el cual a través de las respuestas nos ayudó a obtener toda la información necesaria de los colaboradores en la campaña BCP pertenecientes a la empresa GSS. El cuestionario fue constituido por interrogantes cerradas con una escala de modelo estándar. En tanto, Bernal (2016), manifiesta que es un conjunto de preguntas que se diseñan con la finalidad de recabar los datos necesarios de la unidad de análisis objeto de estudio.

Validez

La validez se relaciona a que es lo que está midiendo el cuestionario y cuan bien lo está haciendo. (Bernal, 2016). Se obtuvo la validez de los instrumentos a través del juicio de expertos, donde se recurrió profesionales en el tema, los cuales realizaron un análisis exhaustivo del mismo.

Confiabilidad

De acuerdo con Bernal (2016), la confiabilidad hace referencia a la consistencia de resultados cuando se les examina en diferentes ocasiones con el mismo instrumento. Se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos a través del método Alfa de Cronbach elaborado en el sistema SPSS, a través de la obtención de información. Ver anexo 07.

3.5. Procedimientos

Se realizó las coordinaciones con el responsable de la campaña BCP en la empresa GSS, a quien se le transmitió la intención de realizar la investigación y se me pueda brindar los permisos correspondientes. Contando con la autorización de la empresa, por parte del responsable de campaña, se inició la investigación sobre las variables compromiso organizacional y productividad laboral de esta campaña dentro de la empresa. Teniendo los instrumentos, estos fueron plasmados en Formularios de Google y se emplearon medios virtuales para su difusión a los colaboradores, siendo estos, correo electrónico y WhatsApp.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el método estadístico como método de análisis de datos. Según, Valderrama (2015), este método se trabaja con datos numéricos y consigue resultados mediante reglas y operaciones.

En el presente estudio, se empleó tanto la estadística descriptiva como la inferencial, con la finalidad de procesar la información y evaluar en qué nivel están nuestras variables y dimensiones, a través de tablas y gráficos, y para probar las hipótesis según el grado de relación de las variables,

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue llevada a cabo siguiendo el Código de Ética en Investigación compartido por la Universidad Cesar Vallejo (2020), cumpliendo con los principios de beneficencia, aportando a la empresa y respetando a las personas; no maleficencia, excluyendo a las personas que puedan verse afectadas a raíz de esta investigación y protegiendo la identidad de los participantes; autonomía, respetando la decisión de participación; y justicia. Como tal, el estudio fue realizado de forma consecuente con sus fines propuestos.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

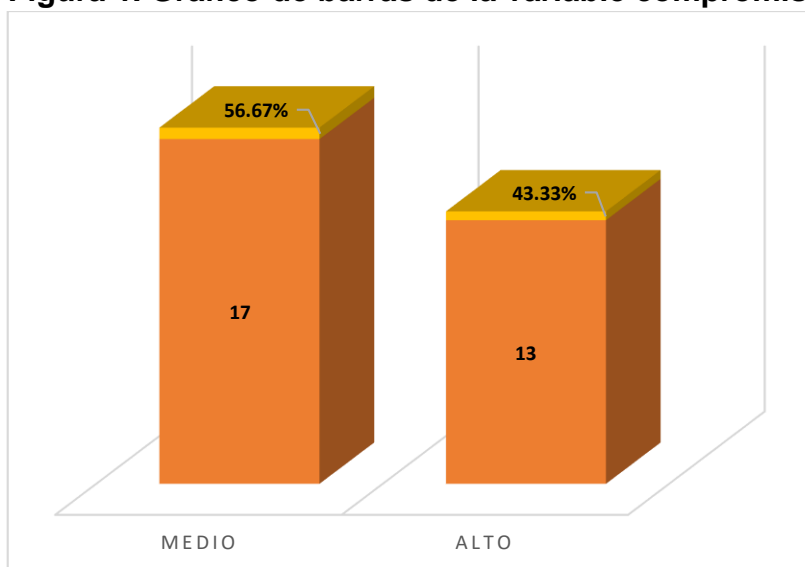
El presente análisis nos permite recoger y organizar datos, que serán mostrados través de las gráficas y ayudas visuales de la forma más precisa y sencilla,

Variable compromiso organizacional

Tabla 1. Nivel de la variable compromiso organizacional

NIVEL	Nº TRABAJADORES	%
MEDIO	17	56.67%
ALTO	13	43.33%
Total general	30	100.00%

Figura 1. Gráfico de barras de la variable compromiso organizacional



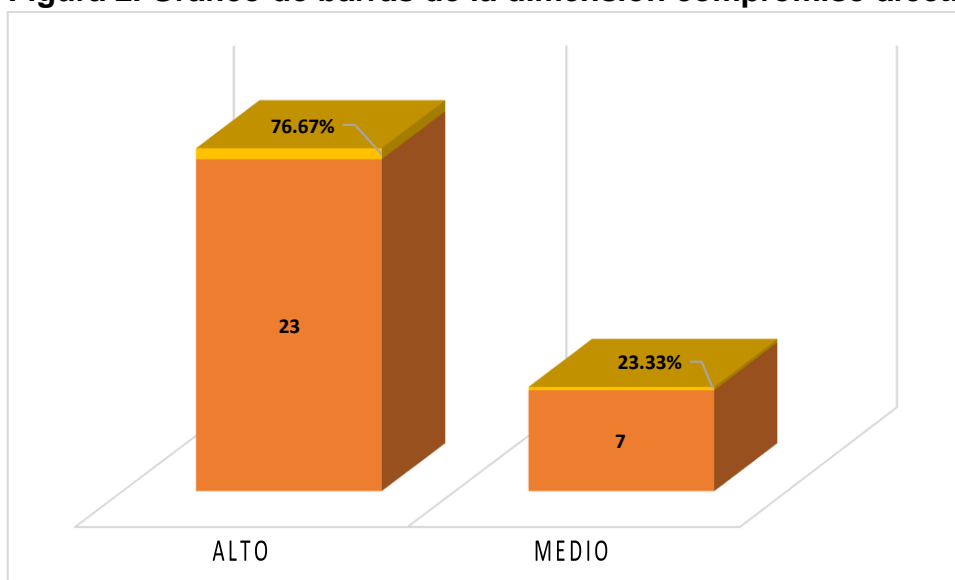
Conforme a los datos mostrados, se pudo demostrar que el 56.67% de los colaboradores identifica el nivel de compromiso organizacional como medio, y el otro 43.33% señalan que es alto.

Dimensión compromiso afectivo

Tabla 2. Nivel de la dimensión compromiso afectivo

NIVEL	N° TRABAJADORES	%
ALTO	23	76.67%
MEDIO	7	23.33%
Total general	30	100.00%

Figura 2. Gráfico de barras de la dimensión compromiso afectivo



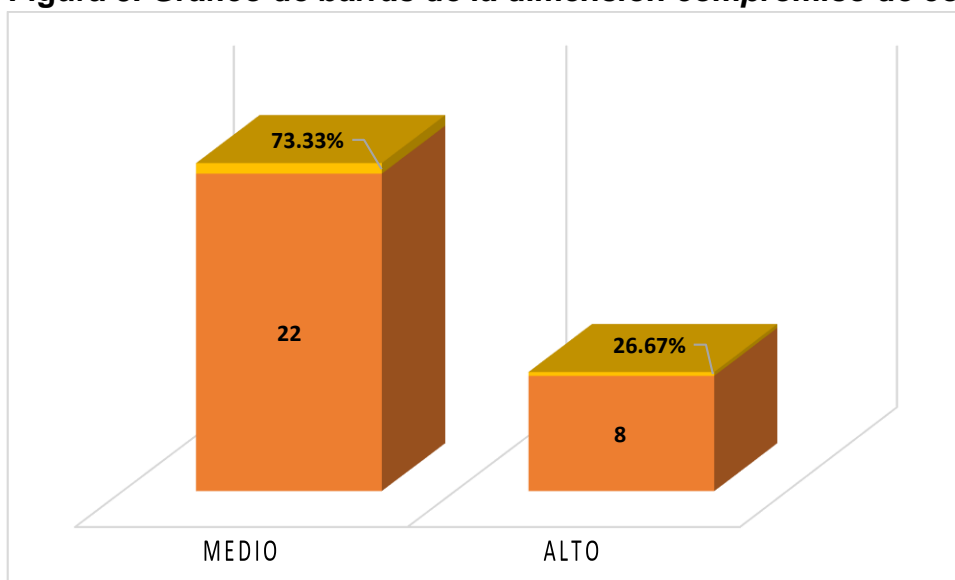
Conforme a los datos mostrados, se pudo demostrar que el 76.67% de los colaboradores identifica al compromiso afectivo en un nivel alto, y el otro 23.33% señalan que es medio.

Dimensión compromiso de continuidad

Tabla 3. Nivel de la dimensión compromiso de continuidad

NIVEL	N° TRABAJADORES	%
MEDIO	22	73.33%
ALTO	8	26.67%
Total general	30	100.00%

Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión compromiso de continuidad



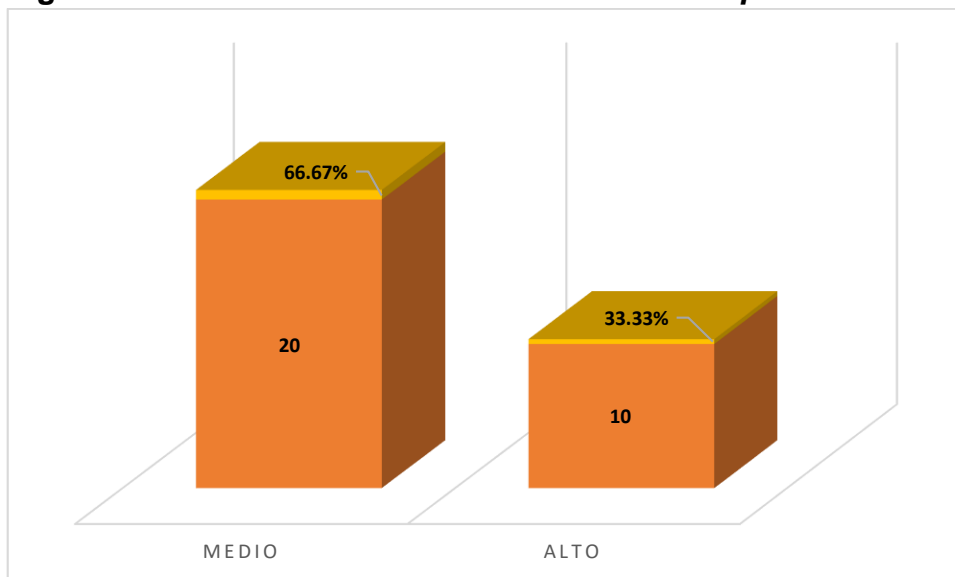
De acuerdo a lo mostrado, se evidencia que el 73.33% de los colaboradores identifica en un nivel medio el compromiso de continuidad, y el otro 26.67% señalan que es alto.

Dimensión compromiso normativo

Tabla 4. Nivel de la dimensión compromiso normativo

NIVEL	N° TRABAJADORES	%
MEDIO	20	66.67%
ALTO	10	33.33%
Total general	30	100.00%

Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión compromiso normativo



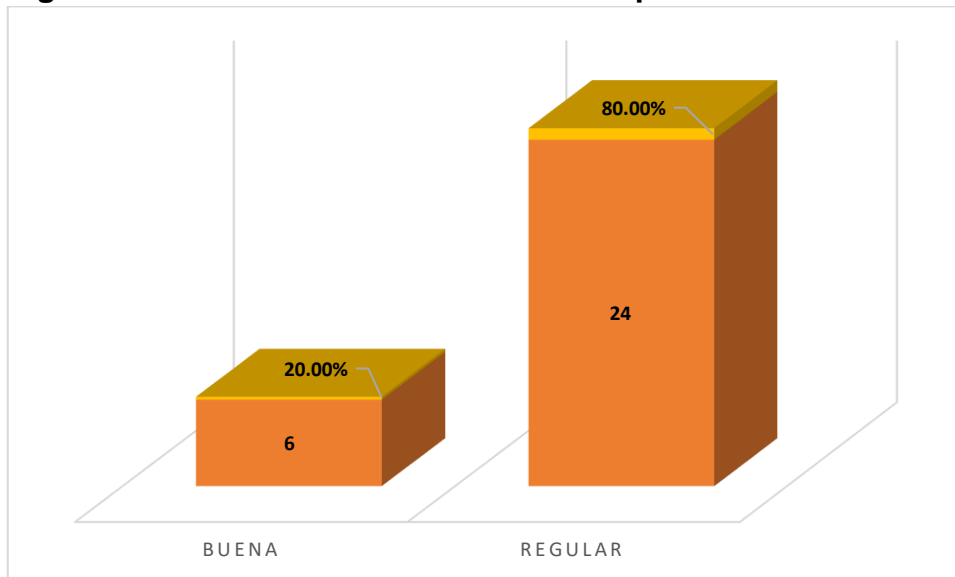
Tomando en cuenta los datos obtenidos, se pudo demostrar que el 66.67% de los colaboradores identifica el nivel de compromiso normativo como medio, y el otro 33.33% señalan que es alto.

Variable productividad laboral

Tabla 5. Categoría de la variable productividad laboral

CATEGORÍA	N° TRABAJADORES	%
BUENA	6	20.00%
REGULAR	24	80.00%
Total general	30	100.00%

Figura 5. Gráfico de barras de la variable productividad laboral



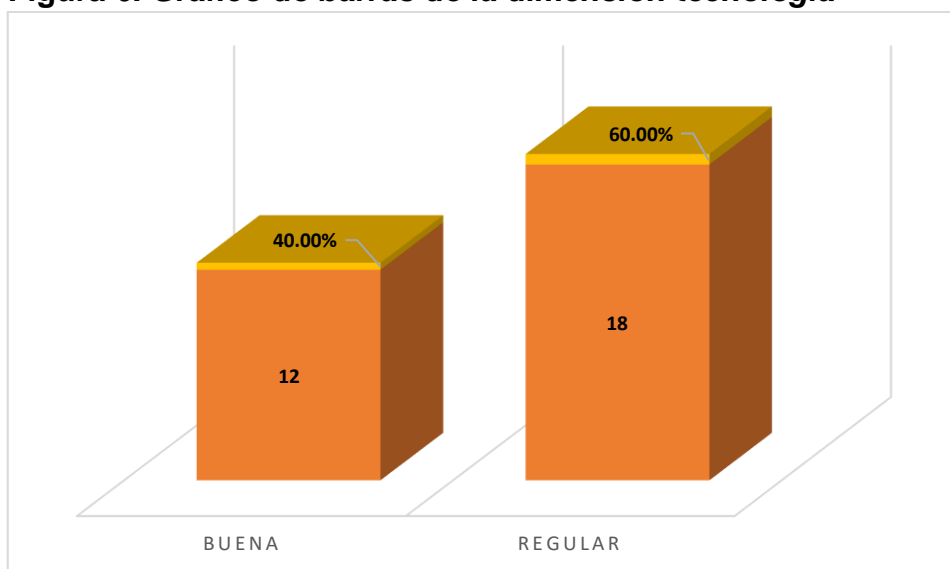
Partiendo de los datos encontrados, se pudo demostrar que el 80.00% de los colaboradores ubican a la productividad laboral dentro de una categoría regular, y el otro 20.00% la considera buena.

Dimensión tecnología

Tabla 6. Categoría de la dimensión tecnología

CATEGORÍA	N° TRABAJADORES	%
BUENA	12	40.00%
REGULAR	18	60.00%
Total general	30	100.00%

Figura 6. Gráfico de barras de la dimensión tecnología



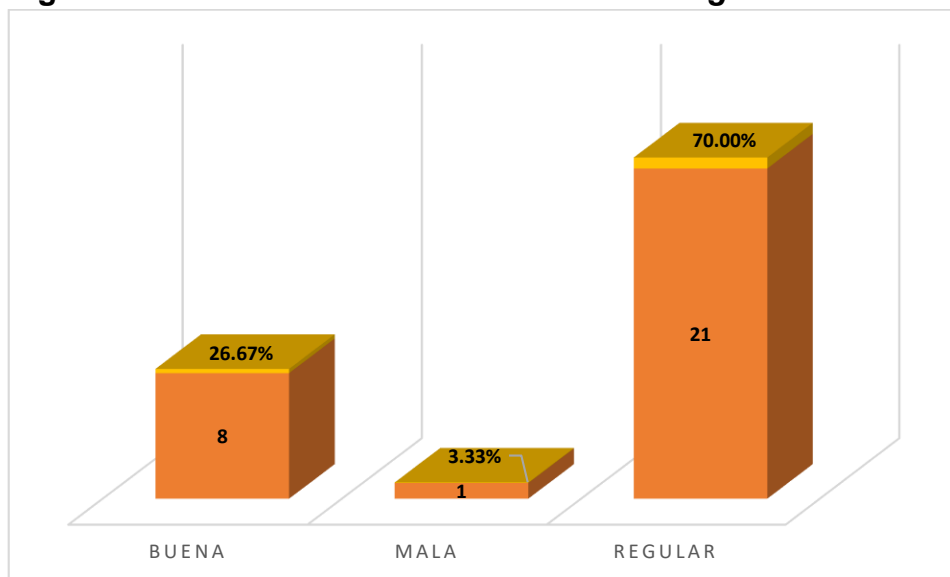
Evaluando los resultados mostrados, se pudo demostrar que el 60.00% de los colaboradores ubican a la tecnología dentro de una categoría regular, y el otro 40.00% la considera buena.

Dimensión organización

Tabla 7. Categoría de la dimensión organización

CATEGORÍA	N° TRABAJADORES	%
BUENA	8	26.67%
MALA	1	3.33%
REGULAR	21	70.00%
Total general	30	100.00%

Figura 7. Gráfico de barras de la dimensión organización



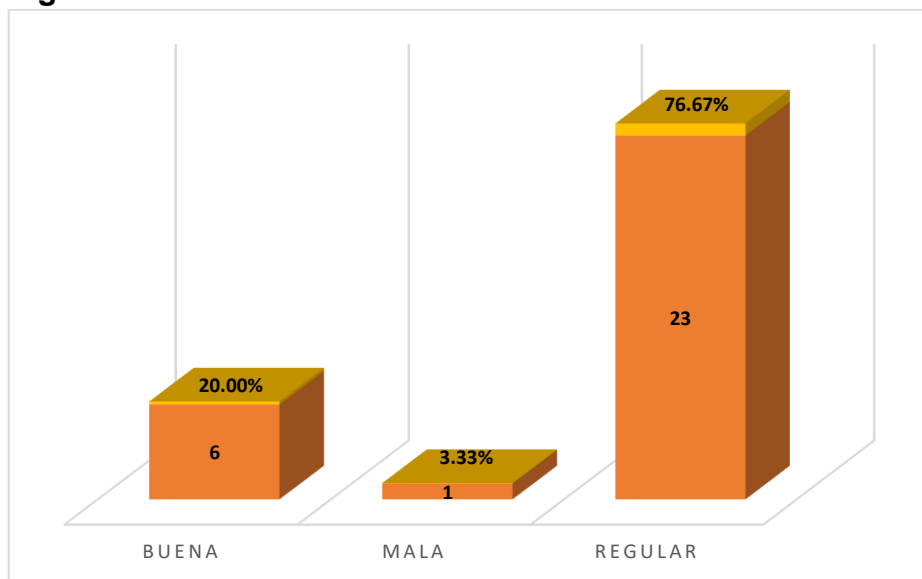
Acorde a los resultados obtenidos, queda demostrado que el 70.00% de los colaboradores ubican a la organización dentro de una categoría regular. Por otro lado, el 26.67% la considera buena y solamente el 3.33% opina que es mala.

Dimensión talento humano

Tabla 8. Categoría de la dimensión talento humano

CATEGORÍA	N° TRABAJADORES	%
REGULAR	23	76.67%
BUENA	6	20.00%
MALA	1	3.33%
Total general	30	100.00%

Figura 8. Gráfico de barras de la dimensión talento humano



Por último, en consecuencia, se pudo demostrar que el 76.67% de los colaboradores ubican al talento humano dentro de una categoría REGULAR. Por otro lado, el 20.00% la considera BUENA y solamente el 3.33% opina que es mala.

Análisis inferencial

El presente análisis nos permite establecer la asociatividad de las variables a través de la prueba de hipótesis.

Tabla 9. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014)

Nivel de significancia

Regla de decisión:

Cuando la Sig. $\leq 0,05$ se está rechazando la H_0 y aceptando la H_1 . En tal sentido, si la Sig. $> 0,05$ se acepta la H_0 , lo que significa que se rechaza la H_1 .

Hipótesis general

Tabla 10. Correlación entre compromiso organizacional y productividad laboral

			COMPROMISO ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL
RHO DE SPEARMAN	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	1,000	,897**
		SIG. (BILATERAL)	.	,000
		N	30	30
		PRODUCTIVIDAD LABORAL	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	,897**
		SIG. (BILATERAL)	,000	.
		N	30	30

De acuerdo al análisis de correlación realizado, se obtuvo una significancia de .000, lo que confirma la existencia de una relación, y con un coeficiente de correlación de .897, que reafirma una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis específica 1

Tabla 11. Correlación entre compromiso afectivo y productividad laboral

			COMPROMISO AFECTIVO	PRODUCTIVIDAD LABORAL
RHO DE SPEARMAN	COMPROMISO AFECTIVO	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN SIG. (BILATERAL) N	1,000 . 30	,783** ,000 30
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN SIG. (BILATERAL) N	,783** ,000 30	1,000 . 30

De acuerdo con los resultados mostrados, se obtuvo una significancia de .000, lo que confirma la existencia de una relación, y con un coeficiente de correlación de .783, que reafirma una correlación positiva muy fuerte.

Hipótesis específica 2

Tabla 12. Correlación entre compromiso de continuidad y productividad laboral

			COMPROMISO DE CONTINUIDAD	PRODUCTIVIDAD LABORAL
RHO DE SPEARMAN	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN SIG. (BILATERAL)	1,000	,703**
		N	30	30
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN SIG. (BILATERAL)	,703**	1,000
		N	30	30

De acuerdo con los resultados mostrados, se obtuvo una significancia de .000, lo que confirma la existencia de una relación, y con un coeficiente de correlación de .703, que reafirma una correlación positiva considerable.

Hipótesis específica 3

Tabla 13. Correlación entre compromiso normativo y productividad laboral

			COMPROMISO NORMATIVO	PRODUCTIVIDAD LABORAL
RHO DE SPEARMAN	COMPROMISO NORMATIVO	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	1,000	,889**
		SIG. (BILATERAL)	.	,000
		N	30	30
PRODUCTIVIDAD LABORAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	,889**	1,000
		SIG. (BILATERAL)	,000	.
		N	30	30

De acuerdo con los resultados mostrados, se obtuvo una significancia de .000, lo que confirma la existencia de una relación, y con un coeficiente de correlación de .889, que reafirma una correlación positiva muy fuerte.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022. Este mismo, fue confirmado mediante los resultados obtenidos por la prueba estadística Rho de Spearman, donde el nivel de significancia fue menor a 0.05, por ende, se aceptó la hipótesis alterna y rechazó la nula; además, se encontró un grado de correlación de 0.897, comprobando la existencia de una correlación positiva muy fuerte. De esta manera, el objetivo planteado queda demostrado. Los resultados señalan que el compromiso organizacional es identificado en un nivel medio según el 56.67% de los encuestados y el 80% de los mismos ubican a la productividad laboral en una categoría regular. Debido a los resultados expuestos, se analizan estudios previos como el de Vilca (2022), quien, utilizando una metodología similar de tipo aplicada, descriptiva correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, decidió determinar la relación que existe entre ambas variables en una institución educativa particular, encontrando que existía una relación significativa alta entre ellas. Coincidió en la conclusión de la tesis de Vilca, compartiendo resultados de la relación de las variables estudiadas, encontrando también un grado de correlación muy fuerte. De la misma manera, la investigación de Nicefra (2019), empleó una metodología similar, de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional, donde propuso como objetivo establecer la relación del compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores de un call center, concluyendo que el compromiso impulsa a los trabajadores a sentirse empoderados, generando una repercusión positiva sobre los resultados de estos. De acuerdo a lo concluido por Nicefra, esta investigación se respalda en su conclusión pues al igual que en la mencionada, se establece una relación que finalmente demuestra la mejora de la productividad.

En lo que respecta al primer objetivo específico, se obtuvo resultados consecuentes al del objetivo general, donde la significancia encontrada fue igualmente menor a 0.05, aceptando nuestra hipótesis específica alterna y rechazando la nula, con un grado de correlación encontrado de 0.783, que

demuestra la existencia de una correlación positiva muy fuerte. Así el objetivo planteado queda demostrado. Los resultados señalan que el compromiso afectivo es identificado en un nivel alto según el 76.67% de los encuestados, pudiéndose entender que el apego de los colaboradores con la empresa se encuentra bastante desarrollado. De esta manera, se contrasta con investigaciones previas como la de Armas (2021), quien empleo una metodología similar a la de este estudio, de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental, donde se planteó como uno de sus objetivos, identificar la relación de la dimensión compromiso afectivo y la variable productividad laboral en una empresa de comercio, obteniendo resultados que le permitieron concluir que de aplicarse correctamente el compromiso afectivo, este permitiría obtener una mejora en la productividad laboral. Acorde a lo expuesto en la investigación de Armas, se obtuvo en este estudio, que a pesar de que los trabajadores se encuentran en un nivel de compromiso afectivo alto en la empresa, la productividad laboral no evidencia una mejora, dándose a entender que la actual aplicación que se le está dando, no es la correcta. Por otro lado, Paz et al. (2020), quienes emplearon una metodología de nivel correlacional y diseño no experimental, propusieron demostrar la relación del endomarketing, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en donde concluyeron que el marketing interno ayuda a reforzar el compromiso organizacional, pues este genera una buena afiliación de los empleados para con la organización, interviniendo de forma crucial la satisfacción laboral, siendo de mucha importancia, las tareas encomendadas, infraestructura y reconocimiento a los trabajadores. El trabajo de Paz et al., guarda relación con esta investigación, puesto que, a través de los cuestionarios aplicados, quedo demostrado, que el trabajador tiene un fuerte sentido de pertenencia con la empresa, esto en gran parte, por el endomarketing aplicado.

Continuando con el segundo objetivo específico, se empezó a evidenciar la problemática de la investigación, se obtuvo resultados similares al del objetivo general, aunque en menor grado. La significancia encontrada fue igualmente menor a 0.05, aceptando nuestra hipótesis específica alterna y rechazando la nula, con un grado de correlación encontrado de 0.703, lo que es traducido a una correlación positiva considerable. De esta forma se demostró el segundo objetivo. Los

resultados señalan que el compromiso de continuidad es identificado en un nivel medio según el 73.33% de los encuestados, sobre lo cual se entiende, que la necesidad de continuar en la organización se da sobre la minoría. Bajo esta perspectiva, se analiza el estudio de Chuquija & Gonzales (2021), quienes, con la misma metodología de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, se plantearon el objetivo de establecer la relación de la dimensión compromiso de continuidad y la variable productividad laboral en una financiera, obteniendo resultados que les permitieron concluir una correlación positiva moderada, señalando que el compromiso organizacional permite al colaborador tener un futuro en la empresa. De acuerdo con la investigación de Chuquija & Gonzales, en este estudio se aprecia de la misma manera que el grado de correlación tiende a la baja, ya no evidenciándose un alto grado, si no en una medida más considerable o moderada, siendo este uno de los compromisos más difíciles de aunar a la productividad laboral. Por otro lado, Jermstittiparsert & Urairak (2019), quienes emplearon una metodología de naturaleza correlacional, nivel descriptivo y enfoque deductivo-hipotético, se propusieron explorar la conexión de la disonancia emocional, compromiso organizacional, satisfacción laboral, liderazgo e intención de renuncia, llegaron a la conclusión que el compromiso organizacional es un factor clave que determina el éxito de las empresas, ubicando dentro de los beneficios a obtener, un incremento de la productividad, menor rotación y ausentismo, lo que asocian a la satisfacción laboral, señalando que disminuye la intención de irse. La investigación de Jermstittiparsert & Urairak, aborda puntos importantes de la problemática de este estudio, los cuales fueron pilares que motivaron esta investigación; los resultados encontrados confirman lo concluido por ellos, puesto que el compromiso de continuidad actual de la empresa o la necesidad de continuar en ella, se encuentra en un nivel medio, presentándose puntos señalados como el ausentismo y evidenciándose en los cuestionarios la intención de irse.

Finalmente, el último objetivo específico, obtuvo resultados consecuentes al del objetivo general, donde la significancia encontrada fue igualmente menor a 0.05, aceptando nuestra hipótesis específica alterna y rechazando la nula, con un grado de correlación encontrado de 0.889, que demuestra la existencia de una correlación

positiva muy fuerte. Por lo tanto, queda demostrado el objetivo planteado. Los resultados señalan que el compromiso normativo es identificado en un nivel medio según el 66.67% de los encuestados, de lo que se entiende, que los trabajadores mantienen una fuerte obligación moral para con la empresa. Así mismo, se compara con la investigación de Gonzales (2020), quien, utilizando una metodología de tipo descriptivo propositiva, no experimental transversal, planteo como uno de sus objetivos identificar el compromiso normativo de los trabajadores en una empresa de servicios logísticos, obtenido resultados que le permitieron concluir que a pesar de tener un alto nivel de compromiso normativo, si cada uno de los indicadores pertenecientes a esta dimensión no están siendo tratados adecuadamente, esto afecta significativamente al compromiso de los trabajadores con la empresa. Por lo expuesto anteriormente, de acuerdo con la investigación de Gonzales, se obtuvo en esta investigación que indicadores del compromiso normativo están siendo descuidados, lo que se traduce en que los trabajadores estarían dispuestos a dejar la empresa si obtienen ventajas por ello. En otra óptica, Romero (2017), quien, con una metodología diferente, de tipo exploratorio y nivel descriptivo, planteo como uno de sus objetivos analizar los factores externos que inciden en los tipos de compromiso, como deseo para el tipo afectivo, necesidad para el tipo de continuidad y obligación para el tipo normativo, que afectan la realidad del ministerio de trabajo, llegando a concluir que el compromiso normativo no tiene una presencia significativa en su grupo de estudio. Diferente a lo concluido por Gonzales, en esta investigación el compromiso normativo guarda igual importancia que los demás tipos de compromiso, puesto que actualmente se evidencia en los resultados que no se está trabajando adecuadamente los indicadores de este.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Respondiendo al objetivo general, se determinó la existencia de una relación entre las variables compromiso organizacional y productividad laboral, puesto que se obtuvo una significancia bilateral ≤ 0.05 , lo que rechaza rotundamente la hipótesis nula y confirma la alterna, obteniendo un grado de correlación de 0.897. En consecuencia, si existe una relación positiva muy fuerte entre compromiso organizacional y productividad laboral.

Segunda

Se logró determinar la relación que existe entre la dimensión compromiso normativo y la variable productividad laboral, dado que los resultados arrojaron una significancia bilateral ≤ 0.05 , lo que rechaza rotundamente la hipótesis nula y confirma la alterna, obteniendo un grado de correlación de 0.783. Por ello, se confirma una relación positiva muy fuerte entre el compromiso afectivo y la productividad laboral.

Tercera

Se logró determinar la relación existente entre la dimensión compromiso de continuidad y la variable productividad laboral, dado que los resultados arrojaron una significancia bilateral ≤ 0.05 , lo que rechaza rotundamente la hipótesis nula y confirma la alterna, obteniendo un grado de correlación de 0.703. Por lo expuesto, se confirma una relación positiva considerable entre el compromiso de continuidad y la productividad laboral.

Cuarta

Se logró determinar la relación existente entre la dimensión compromiso normativo y la variable productividad laboral, dado que los resultados arrojaron una significancia bilateral ≤ 0.05 , lo que rechaza rotundamente la hipótesis nula y confirma la alterna, obteniendo un grado de correlación de 0.889. Según lo señalado, se confirma una relación positiva muy fuerte entre el compromiso normativo y la productividad laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al responsable de proyecto efectuar test trimestrales que le permitan conocer el grado de compromiso que estén presentando los colaboradores del proyecto y como identifican la productividad actual que están teniendo, junto a esto poder tomar medidas oportunas sobre los resultados que pueda obtener, partiendo inicialmente de los resultados compartidos en esta investigación, atacando los indicadores más afectados de las dimensiones que presentan un bajo nivel, entre estas el compromiso de continuidad, compromiso normativo y tecnología.

Segunda

Se recomienda al director de proyecto, mantener mayor presencia y seguimiento de resultados sobre el proyecto en mención, realizando revisiones programadas con los líderes a cargo para tomar decisiones correctivas que puedan encaminar a la mejora continua, esto con la finalidad que los colaboradores puedan sentir el seguimiento por parte de la directiva de la empresa y puedan recuperar su productividad óptima.

Tercera

Se recomienda al cliente contratante poder participar de las actividades tanto productivas como integracionales con el personal de primera línea, para así poder reforzar el compromiso de los colaboradores e impulsar el sentido de pertenencia y reconocimiento a algo mayor.

Cuarta

Se recomienda a otros investigadores tomar en cuenta lo hallado en este estudio para tenerlo como punto de partida o complementarlo bajo una metodología diferente que permita la discusión a nuevos hallazgos.

REFERENCIAS

- Adecco (2018). El 13% de peruanos que faltó al trabajo usó un falso pretexto, según Adecco. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/13-peruanos-falto-falso-pretexto-adecco-241512-noticia/>
- Ahluwalia, A. K., & Preet, K. (2017). The Influence of Organizational Commitment on Work Motivation: A Comparative Study of State and Private University Teachers. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 55-69. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3209248>
- Ander, E. (2011). *APRENDER A INVESTIGAR. Nociones básicas para la investigación social*. Primera edición. Argentina, Córdoba. Editorial Brujas.
- Araujo J. y Brunet I. (2012). Compromiso y competitividad en las organizaciones. El caso de una empresa aeronáutica. Editorial Publicaciones URV <http://llibres.urv.cat/index.php/purv/catalog/download/13/14/40-1?inline=1>
- Armas, S. (2021). Compromiso organizacional y productividad laboral en la empresa Fluids Systems Technologys S.A.C., Lima 2021. Universidad César Vallejo. Lima.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (4° ed.). Pearson.
- Bohle, S. A. L., Chambel, M. J., Medina, F. M., & da Cunha, B. S. (2018). The role of perceived organizational support in job insecurity and performance/El rol de la percepción de apoyo organizacional en la inseguridad laboral y el desempeño/PAPÉL DA PERCEPCAO DO SUPORTE ORGANIZACIONAL NA INSEGURANCA E DESEMPENHO NO TRABALHO. *RAE*, 58(4), 393+. <https://link.gale.com/apps/doc/A556229349/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=5ed35bfa>
- Carvalho, L., & de Avellar, A., Paula Macedo. (2017). Innovation and productivity: empirical evidence for Brazilian industrial enterprises. *Revista De Administracao*, 52(2), 134-147.

- Chuquija, L. & Gonzales, J. (2021). El compromiso organizacional y la productividad laboral en la financiera Crediscotia en la ciudad de Juliaca año 2021. Universidad César Vallejo. Lima.
- Coronado-Guzmán, Graciela y Valdivia-Velasco, Magali y Aguilera-Dávila, Aída y Alvarado-Carrillo, Araceli (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, (60),. [Fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2021]. ISSN: 1405-5597. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Duran, Y., & Gómez, S. (2017). Productividad laboral y grado de satisfacción con los beneficios no salariales que ofrece una entidad bancaria en la zona oriente de Colombia. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Colombia.
- Dykha, M. V., Tanasiienko, N. P., & Kolisnyk, G. M. (2017). Ensuring of labor productivity growth in the context of investment and innovation activity intensification. *Problems and Perspectives in Management*, 15(4), 197-208.
- Echeverry, C. E. (2019). Knowledge Management from the Organizational Culture in Call Center in Manizales. *Scielo*, 3.
- García Rodríguez, J. F., Armenta Ramírez, A., Martínez Pérez, L., Rebollo Meza, J., & Renteria Ramos, R. (2019). Relación Entre La Innovación Y La Productividad Laboral en La Industria Manufacturera De México. *Investigación Operacional*, 40(2), 249–254. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=136929569&lang=es&site=eds-live>
- Gonzales, R. (2020). Compromiso organizacional para promover la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Port Logistics S.A.C. Piura -2019. Universidad César Vallejo. Piura.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6.ª ed.). Mc Graw Hill Educación. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

- Hu, Q., Zhang, Y., & Yao, J. (2018). Family Involvement in Middle Management and Its Impact on the Labor Productivity of Family Firms. *Management and Organization Review*, 14(2), 249-274.
- Imran, Hameed, & Asadullah, Muhammad Ali, & Akram, Ammara, & Arain, Ghulam Ali (2017). Cuándo y qué empleados se sienten obligados: una perspectiva de personalidad de cómo se desarrolla la identificación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33 (2),125-135. ISSN: 1576-5962. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231351827005>
- Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175–186. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175> Obtenido de: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=132335663&lang=es&site=eds-live>
- Jermstittiparsert, K., & Urairak, B. (2019). Exploring the nexus between emotional dissonance, leadership, organizational commitment, job satisfaction and intention to leave among medical professionals in Thailand. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 24, 378–386
- López-Zapata, E., García-Muiña, F. E., & García-Moreno, S. M. (2019). Analysing the relationship between diversification strategy and firm performance: the role of the economic cycle. *Cuadernos De Gestión*, 19(2), 15-31.
- Meyer, JP. y Allen, Natalie J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98. Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>
- Nicefra, P. (2019). El compromiso organizacional y el empoderamiento de los trabajadores en la empresa Servicios Call Center del Perú; Lima 2019. Universidad César Vallejo. Lima.

- Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe, "Panorama Laboral 2012. América Latina y el Caribe," Lima, 2012.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=114615367&lang=es&site=eds-live>
- Organización Internacional del Trabajo (2019). Panorama Laboral: América Latina y el Caribe 2019. Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_732198.pdf
- Paiva, K. C. M., Dutra, M. R. S., & da Luz, T. R. (2015). Organizational commitment of call center workers/Comprometimento organizacional de trabalhadores de call center/Compromiso organizacional de trabajadores en un centro de llamadas. Revista de Administracao, 50(3), 310+.
<https://link.gale.com/apps/doc/A598127440/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=cb205829>
- Paz Vilchez, J. E., Huamán Moreto, S. A., & Tarrillo Paredes, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. (Spanish). Apuntes Universitarios: Revista de Investigación, 10(4), 108–125.
<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.495>
- Portal de Productividad Laboral, "Productividad Laboral," Elementos conceptuales, 2014. [Online]. Available: http://www.productividad.org.mx/es/que_es_portal.aspx. [Accessed: 15-Aug-2014].
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=114615367&lang=es&site=eds-live>
- Quispe, L. & Ríos, Y. (2019). Mentoring y productividad laboral en el área de atención al cliente Entel Chile del call center Konecta S.A.C., Cercado de Lima. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Remolina Gallego, O. F. (2021). Manual de publicaciones de la American Psychological Association. Manual Moderno. <http://www.ebooks7-24.com/?il=15757>

- Romero, P. (2017). Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
- Roobins, S y Judge T. (2009). Comportamiento organizacional. Editorial Pearson Educación
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Robbins, S. y Judge, T. (2013), Comportamiento Organizacional.
<https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed- nodrm.pdf>
- Saenz, P. (2020). Compromiso organizacional en la demuna de la Municipalidad de Chosica 2020. Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Tapasco-Alzate, O. A., Giraldo-Garcia, J. A., & Osorio-Garcia, D. (2020). Work productivity management in knowledge-intensive service companies: considerations and challenges / Gestion de la productividad laboral en empresas de servicio intensivas en conocimiento: consideraciones y desafios. Cuadernos de Administración, 36(66), 64+.
<https://link.gale.com/apps/doc/A630064877/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=9a802c49>
- Taza, J. (2021). Los incentivos laborales y su relación con la productividad en la empresa Atento Perú SAC, sede Callao 2020. Universidad Peruana de Ciencias e Informática. Lima.
- Universidad César Vallejo (2020). Código de ética en la investigación de la Universidad César Vallejo. 28 de agosto 2020. Perú.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Vilca, O. (2022). Compromiso organizacional y productividad laboral de una institución educativa particular, Arequipa 2021. Universidad César Vallejo. Lima.

Zhilyakov, D. I., Kharchenko, E. V., & Kandiba, A. A. (2021). Labor productivity modeling in the agricultural sector. IOP Conference Series. Earth and Environmental Science, 677(2)

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	El compromiso organizacional se considera como un vínculo entre la organización y sus colaboradores. (Coronado et al., 2020)	El compromiso organizacional se evalúa según sus tipos, que son, afectivo, de continuidad y normativo, tomando en cuenta sus principales atributos a través de un cuestionario.	COMPROMISO AFECTIVO	SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	ORDINAL
				SATISFACCION POR LA VIDA	
				BIENESTAR PSICOLOGICO	
				CULTURA ORGANIZACIONAL	
				CLIMA ORGANIZACIONAL	
				Oportunismo	
			COMPROMISO DE CONTINUIDAD	EMPODERAMIENTO	
				FORMACION Y DESARROLLO	
				CULTURA ORGANIZACIONAL	
			COMPROMISO NORMATIVO	Oportunismo	
				EMPODERAMIENTO	
				LIDERAZGO	
				CONFIANZA	
				PROMOCION DE PERSONAL	
				CULTURA ORGANIZACIONAL	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	La productividad es el resultado de la articulación armónica entre la tecnología, la organización y el talento humano, combinando en forma óptima o equilibrada los recursos para la obtención de los objetivos. (Jaimes et al., 2018)	La productividad laboral se evalúa según sus dimensiones, que son, tecnología, organización y talento humano; tomando en cuenta sus principales atributos a través de un cuestionario.	TECNOLOGÍA	METODO DE TRABAJO	ORDINAL
				MAQUINAS	
			ORGANIZACIÓN	MOTIVACIÓN	
				SATISFACCIÓN LABORAL	
				CULTURA ORGANIZACIONAL	
				CLIMA ORGANIZACIONAL	
				MEDIO AMBIENTE	
				MEDICION	
			TALENTO HUMANO	GESTION	
				PARTICIPACION	
				TRABAJO EN EQUIPO/COHESIÓN	
				MANEJO DEL CONFLICTO	
				LIDERAZGO	
				FORMACION Y DESARROLLO	
				MANO DE OBRA	

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL
ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA GSS, ATE 2022”**

OBJETIVO: Determinar la relación entre compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S

Questionario 1 – Compromiso organizacional

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	Siento orgullo de pertenecer a la empresa GSS					
2	La empresa GSS ha logrado tener una gran significado personal para mí					
3	Me siento parte de la familia GSS					
4	Considero los problemas de la empresa GSS como mis problemas					
5	Disfruto hablando de la empresa GSS con personas que no pertenecen a ella					
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa GSS					
7	Sigo trabajando en la empresa GSS, porque en otro lugar no tendría las mismas prestaciones					
8	No he considerado dejar la empresa GSS porque siento que tengo pocas posibilidades de encontrar otro trabajo igual					
9	Continuo laborando en la empresa GSS, porque afuera me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí					
10	No podría dejar la empresa GSS ahora mismo porque sería muy duro para mí					
11	Trabajo en la empresa GSS mas por gusto que por necesidad					
12	Si dejara la empresa GSS se interrumpirían demasiadas cosas en mi vida					

13	Aún pertenezco a la empresa GSS porque siento la obligación moral de seguir en ella					
14	No creo que fuera correcto dejar a la empresa GSS, aunque tuviera ventajas por ello					
15	Me sentiría culpable por dejar la empresa GSS, después de todo lo que me ha dado					
16	No dejaría la empresa GSS porque me siento obligado con toda su gente					
17	La empresa GSS se merece mi lealtad					
18	Le debo mucho a la empresa GSS					


Cuestionario 2 – Productividad laboral

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	CS	S
1	En los métodos de trabajo se aplica tecnología para obtener mejores resultados					
2	La empresa adquiere maquinaria con la mejor tecnología					
3	Realizo mis funciones con mucho animo					
4	Me siento pleno con las funciones que realizo					
5	Relaciono mi trabajo con los objetivos de la empresa					
6	Retroalimento mis habilidades para incentivar al logro					
7	Trabajo en un ambiente seguro y tranquilo, con el mobiliario adecuado					
8	Las mediciones actuales de productividad me permiten mejorar					
9	Los líderes que tengo realizan una gestión efectiva					
10	Intervengo siempre de forma proactiva al realizar mis tareas					
11	Coopero constantemente en el equipo de trabajo					
12	Tomo los conflictos que se presentan como oportunidades de mejora					
13	Participo en la mejora de procesos y apporto al resto de colaboradores					
14	Utilizo mi formación y desarrollo profesional para la resolución de problemas					
15	Recibo las capacitaciones adecuadas para la evolución de mis habilidades					


Anexo 03: Evidencias y procedimientos de validez y confiabilidad

Título de Investigación: Compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022.							
Apellidos y nombres del Investigador: Sobrevilla Correa Deniss Smith y Caviedes Paucar Justo Raul							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OB/S/ SUGERENCIAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	Siento orgullo de pertenecer a la empresa GSS	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		SATISFACCIÓN POR LA VIDA	La empresa GSS ha logrado tener una gran significado personal para mí				
		BIENESTAR PSICOLÓGICO	Trabajo en la empresa GSS mas por gusto que por necesidad				
		CULTURA ORGANIZACIONAL	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a la empresa GSS				
		CLIMA ORGANIZACIONAL	Seria muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa GSS.				
		OPORTUNISMO	Asumo los problemas de la empresa GSS como si fueran mis propios problemas.				

		EMPODERAMIENTO	Distruto hablando de mi centro de labores con gente que no pertenece a ella.			
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	FORMACION Y DESARROLLO	Continuo laborando en la empresa GSS, porque afuera me resultaria dificil conseguir un trabajo como el que tengo aqui			
		CULTURA ORGANIZACIONAL	No he considerado dejar la empresa GSS porque siento que tengo pocas posibilidades de encontrar otro trabajo igual			
		OPORTUNISMO	Sigo trabajando en la empresa GSS, porque en otro lugar no tendria las mismas prestaciones			
		EMPODERAMIENTO	No podria dejar la empresa GSS ahora mismo porque seria muy duro para mi			
			Si dejara la empresa GSS se interrumpirian demasiadas cosas en mi vida			
	COMPROMISO NORMATIVO	LIDERAZGO	Aún pertenezco a la empresa GSS porque siento la obligación moral de seguir en ella			


		CONFIANZA	No creo que fuera correcto dejar a la empresa GSS, aunque tuviera ventajas por ello			
		PROMOCION DE PERSONAL	Me sentiría culpable por dejar la empresa GSS, después de todo lo que me ha dado			
		CULTURA ORGANIZACIONAL	No dejaría la empresa GSS porque me siento obligado con toda su gente			
		OPORTUNISMO	Le debo mucho a la empresa GSS			
		DEPENDENCIA	La empresa GSS se merece mi lealtad			
Firma del experto:		Fecha:				
						

Título de investigación: Compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Sobrevilla Correa Deniss Smith y Caviedes Paucar Justo Raul							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
PRODUCTIVIDAD LABORAL	TECNOLOGÍA	MÉTODO DE TRABAJO	En los métodos de trabajo se aplica tecnología para obtener mejores resultados	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		MÁQUINAS	La empresa adquiere maquinaria con la mejor tecnología				
	ORGANIZACIÓN	MOTIVACIÓN	Realizo mis funciones con mucho ánimo				
		SATISFACCIÓN LABORAL	Me siento pleno con las funciones que realizo				
		CULTURA ORGANIZACIONAL	Relaciono mi trabajo con los objetivos de la empresa				
		CLIMA ORGANIZACIONAL	Retroalimento mis habilidades para incentivar al logro				
		MEDIO AMBIENTE	Trabajo en un ambiente seguro y tranquilo, con el mobiliario adecuado				
		MEDICIÓN	Las mediciones actuales de productividad me permiten mejorar				
	GESTIÓN	Los líderes que tengo realizan una gestión efectiva					


	TALENTO HUMANO	PARTICIPACIÓN	Intervengo siempre de forma proactiva al realizar mis tareas			
		TRABAJO EN EQUIPO/COHESIÓN	Coopero constantemente en el equipo de trabajo			
		MANEJO DEL CONFLICTO	Tomo los conflictos que se presentan como oportunidades de mejora			
		LIDERAZGO	Participo en la mejora de procesos y apporto al resto de colaboradores			
		FORMACIÓN Y DESARROLLO	Utilizo mi formación y desarrollo profesional para la resolución de problemas			
		MANO DE OBRA	Recibo las capacitaciones adecuadas para la evolución de mis habilidades			
Firma del experto:			Fecha: ____/____/____			
						

Título de investigación: Compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Sobrevilla Correa Deniss Smith y Caviedes Paucar Justo Raúl							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Víctor Sarmiento La Rosa							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	Siento orgullo de pertenecer a la empresa GSS	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		SATISFACCION POR LA VIDA	La empresa GSS ha logrado tener una gran significado personal para mí				
		BIENESTAR PSICOLOGICO	Trabajo en la empresa GSS mas por gusto que por necesidad				
		CULTURA ORGANIZACIONAL	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a la empresa GSS				
		CLIMA ORGANIZACIONAL	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa GSS.				
		OPORTUNISMO	Asumo los problemas de la empresa GSS como si fueran mis propios problemas.				
		EMPODERAMIENTO	Disfruto hablando de mi centro de labores con				

			gente que no pertenece a ella.				
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	FORMACION Y DESARROLLO		Continuo laborando en la empresa GSS, porque afuera me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí				
	CULTURA ORGANIZACIONAL		No he considerado dejar la empresa GSS porque siento que tengo pocas posibilidades de encontrar otro trabajo igual				
	OPORTUNISMO		Sigo trabajando en la empresa GSS, porque en otro lugar no tendría las mismas prestaciones				
	EMPODERAMIENTO			No podría dejar la empresa GSS ahora mismo porque sería muy duro para mí			
				Si dejara la empresa GSS se interrumpirían demasiadas cosas en mi vida			
COMPROMISO NORMATIVO	LIDERAZGO		Aún pertenezco a la empresa GSS porque siento la obligación moral de seguir en ella				
	CONFIANZA		No creo que fuera correcto dejar a la				



			empresa GSS, aunque tuviera ventajas por ello			
		PROMOCION DE PERSONAL	Me sentiria culpable por dejar la empresa GSS, después de todo lo que me ha dado			
		CULTURA ORGANIZACIONAL	No dejaría la empresa GSS porque me siento obligado con toda su gente			
		OPORTUNISMO	Le debo mucho a la empresa GSS			
		DEPENDENCIA	La empresa GSS se merece mi lealtad			
Firma del experto:		Fecha:				
 Victor Germiondo LA GSS 42291 SDG						

Título de investigación: Compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Sobrevilla Correa Deniss Smith y Caviedes Paucar Justo Raúl							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Víctor Sarmiento La Rosa							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
PRODUCTIVIDAD LABORAL	TECNOLOGÍA	MÉTODO DE TRABAJO	En los métodos de trabajo se aplica tecnología para obtener mejores resultados	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		MÁQUINAS	La empresa adquiere maquinaria con la mejor tecnología				
	ORGANIZACIÓN	MOTIVACIÓN	Realizo mis funciones con mucho ánimo				
		SATISFACCIÓN LABORAL	Me siento pleno con las funciones que realizo				
		CULTURA ORGANIZACIONAL	Relaciono mi trabajo con los objetivos de la empresa				
		CLIMA ORGANIZACIONAL	Retroalimentación mis habilidades para incentivar al logro				
		MEDIO AMBIENTE	Trabajo en un ambiente seguro y tranquilo, con el mobiliario adecuado				
		MEDICIÓN	Las mediciones actuales de productividad me permiten mejorar				
		GESTIÓN	Los líderes que tengo realizan una gestión efectiva				

	TALENTO HUMANO	PARTICIPACIÓN	Intervengo siempre de forma proactiva al realizar mis tareas			
		TRABAJO EN EQUIPO/COHESIÓN	Coopero constantemente en el equipo de trabajo			
		MANEJO DEL CONFLICTO	Tomo los conflictos que se presentan como oportunidades de mejora			
		LIDERAZGO	Participo en la mejora de procesos y apporto al resto de colaboradores			
		FORMACIÓN Y DESARROLLO	Utilizo mi formación y desarrollo profesional para la resolución de problemas			
		MANO DE OBRA	Recibo las capacitaciones adecuadas para la evolución de mis habilidades			
Firma del experto:			Fecha: ____/____/____			
 Vito Sarmiento LA 6009 43291309						

Título de investigación: Compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Sobrevilla Correa Deniss Smith y Caviedes Paucar Justo Raúl							
Apellidos y nombres del experto: Dr. David Fernando Aliaga Correa							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	COMPROMISO AFECTIVO	SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO	Siento orgullo de pertenecer a la empresa GSS	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		SATISFACCION POR LA VIDA	La empresa GSS ha logrado tener una gran significado personal para mí				
		BIENESTAR PSICOLOGICO	Trabajo en la empresa GSS mas por gusto que por necesidad				
		CULTURA ORGANIZACIONAL	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a la empresa GSS				
		CLIMA ORGANIZACIONAL	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa GSS.				
		OPORTUNISMO	Asumo los problemas de la empresa GSS como si fueran mis propios problemas.				
		EMPODERAMIENTO	Disfruto hablando de mi centro de labores con				

			gente que no pertenece a ella.				
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	FORMACION Y DESARROLLO		Continuo laborando en la empresa GSS, porque afuera me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo aquí				
	CULTURA ORGANIZACIONAL		No he considerado dejar la empresa GSS porque siento que tengo pocas posibilidades de encontrar otro trabajo igual				
	OPORTUNISMO		Sigo trabajando en la empresa GSS, porque en otro lugar no tendría las mismas prestaciones				
	EMPODERAMIENTO			No podría dejar la empresa GSS ahora mismo porque sería muy duro para mí			
				Si dejara la empresa GSS se interrumpirían demasiadas cosas en mi vida			
COMPROMISO NORMATIVO	LIDERAZGO		Aún pertenezco a la empresa GSS porque siento la obligación moral de seguir en ella				
	CONFIANZA		No creo que fuera correcto dejar a la				


			empresa GSS, aunque tuviera ventajas por ello			
		PROMOCION DE PERSONAL	Me sentiría culpable por dejar la empresa GSS, después de todo lo que me ha dado			
		CULTURA ORGANIZACIONAL	No dejaría la empresa GSS porque me siento obligado con toda su gente			
		OPORTUNISMO	Le debo mucho a la empresa GSS			
		DEPENDENCIA	La empresa GSS se merece mi lealtad			
Firma del experto:		Fecha: 28/11/2021				
  Dr. David Fernando Aliaga Correa DNI: 27168879						

Título de investigación: Compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022.

Apellidos y nombres del investigador: Sobrevilla Correa Deniss Smith y Caviedes Paucar Justo Raúl

Apellidos y nombres del experto: Dr. David Fernando Aliaga Correa

Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
PRODUCTIVIDAD LABORAL	TECNOLOGÍA	MÉTODO DE TRABAJO	En los métodos de trabajo se aplica tecnología para obtener mejores resultados	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		MÁQUINAS	La empresa adquiere maquinaria con la mejor tecnología				
	ORGANIZACIÓN	MOTIVACIÓN	Realizo mis funciones con mucho ánimo				
		SATISFACCIÓN LABORAL	Me siento pleno con las funciones que realizo				
		CULTURA ORGANIZACIONAL	Relaciono mi trabajo con los objetivos de la empresa				
		CLIMA ORGANIZACIONAL	Retroalimentación mis habilidades para incentivar al logro				
		MEDIO AMBIENTE	Trabajo en un ambiente seguro y tranquilo, con el mobiliario adecuado				
		MEDICIÓN	Las mediciones actuales de productividad me permiten mejorar				
		GESTIÓN	Los líderes que tengo realizan una gestión efectiva				

	TALENTO HUMANO	PARTICIPACIÓN	Intervengo siempre de forma proactiva al realizar mis tareas				
		TRABAJO EN EQUIPO/COHESIÓN	Coopero constantemente en el equipo de trabajo				
		MANEJO DEL CONFLICTO	Tomo los conflictos que se presentan como oportunidades de mejora				
		LIDERAZGO	Participo en la mejora de procesos y apporto al resto de colaboradores				
		FORMACIÓN Y DESARROLLO	Utilizo mi formación y desarrollo profesional para la resolución de problemas				
		MANO DE OBRA	Recibo las capacitaciones adecuadas para la evolución de mis habilidades				
Firma del experto:			Fecha: ____/____/____				
 Dr. David Fernando Aliaga Correa DNI: 27168879							

	Fecha egreso: Sin informacion (***)	
ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDO DNI 27168879	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA Fecha de diploma: 03/05/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDO DNI 27168879	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDO DNI 27168879	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/01/2015 Fecha egreso: 25/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SARMIENTO LA ROSA, VICTOR MANUEL DNI 43291309	BACHILLER EN CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES Fecha de diploma: 10/02/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
SARMIENTO LA ROSA, VICTOR MANUEL DNI 43291309	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 05/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/04/2017 Fecha egreso: 23/09/2019	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

VALIDEZ – JUICIO DE EXPERTOS

VALIDADORES	RESULTADO
1 Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra	APLICABLE
2 Mg. Víctor Sarmiento La Rosa	APLICABLE
3 Dr. David Fernando Aliaga Correa	APLICABLE
CONCLUSIÓN	APLICABLE

Anexo 04: Autorización de la empresa

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 29 de abril del 2022

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, José Luis Estrella Benavides, identificado (a) con DNI N° 76232004, representante de la empresa/institución Global Sales Solutions, con el cargo de Responsable de proyecto, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Deniss Smith Sobrevilla Correa

b) Justo Raúl Caviedes Paucar

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Compromiso organizacional y productividad laboral en el área de operaciones de la empresa GSS, Ate 2022".

Sí No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

José Luis Estrella Benavides

Responsable de proyecto

Anexo 05: Matriz de datos

V1																				V2															V2						
D1							D1	D2					D2	D3					D3	V2																					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17		P18	P1	P2	D2					D2	D3					D3							
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17		P18	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P8	P9	P10	P11	P12			P13	P14	P15			
4	4	3	4	2	4	5	26	4	4	3	3	3	17	2	3	3	3	4	3	18	61	4	3	7	3	3	4		3	3	3	3	22		3	3	3	3	5	3	20
5	3	4	4	3	4	4	27	4	4	3	3	3	17	3	2	4	4	4	4	21	65	4	4	8	3	3	5	5	2	2	2	22	3	3	3	3	3	3	18	48	
5	4	4	4	3	4	5	29	5	4	3	3	3	18	4	3	4	4	4	4	23	70	5	5	10	3	3	5	5	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	62	
4	3	3	4	3	3	4	24	3	4	4	4	3	18	2	3	3	3	3	4	18	60	4	3	7	3	3	3	3	3	3	1	19	1	3	3	3	3	3	16	42	
5	4	4	4	4	4	5	30	4	4	3	2	4	17	3	4	4	3	3	5	22	69	5	4	9	3	3	5	3	4	3	3	24	3	4	4	3	3	3	20	53	
3	3	3	3	3	3	4	22	2	3	3	3	3	14	3	2	2	3	2	3	15	51	4	3	7	3	3	3	3	2	2	2	17	3	3	3	3	3	3	18	42	
3	4	4	4	4	4	4	27	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	61	4	3	7	3	3	4	3	2	2	2	19	3	3	3	3	3	3	18	44	
4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	3	3	3	17	4	3	4	3	3	4	21	67	4	4	8	3	3	5	4	3	3	3	24	3	3	3	3	4	3	19	51	
5	4	4	5	4	4	4	30	3	4	3	5	4	19	4	3	4	4	4	5	24	73	5	5	10	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	24	64	
5	3	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	4	19	63	4	3	7	3	3	4	3	3	4	3	23	3	3	3	3	3	3	18	48	
4	4	4	4	4	4	5	29	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	4	5	24	69	5	3	8	4	4	4	3	3	3	3	24	3	3	4	3	3	3	19	51	
5	4	5	4	5	5	5	33	4	5	2	3	5	19	4	4	4	4	4	5	25	77	5	4	9	4	4	5	4	4	4	5	30	4	4	4	4	5	4	25	64	
4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	4	19	63	4	3	7	3	3	4	3	2	2	3	20	3	3	3	3	3	3	18	45	
4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	3	4	19	65	4	3	7	3	3	4	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	47	
3	3	4	3	4	3	4	24	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	3	3	21	61	3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	45	
4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	62	4	3	7	3	3	4	2	2	3	2	19	3	3	3	3	3	5	3	20	46
4	4	4	4	4	3	4	27	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	3	3	20	63	4	3	7	3	3	4	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	18	47	
3	4	3	4	4	4	4	26	3	4	3	3	3	16	3	2	3	2	2	3	15	57	3	3	6	3	3	3	3	2	2	18	3	3	3	2	3	2	16	40		
5	5	4	4	4	4	5	31	4	4	3	3	5	19	4	4	5	5	4	5	27	77	5	4	9	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	5	4	5	4	26	64	
4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	4	19	63	4	3	7	3	3	4	3	3	2	2	20	2	3	3	3	3	3	17	44	
5	4	4	5	3	4	4	29	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	4	23	71	4	4	8	3	3	5	4	4	4	5	28	4	4	4	4	5	4	25	61	
4	4	4	4	2	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	5	23	69	5	3	8	3	4	5	4	3	3	4	26	3	3	3	3	3	3	18	52	
4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	3	3	18	4	3	4	3	4	5	23	68	5	4	9	3	3	5	4	3	3	5	26	3	4	3	3	3	3	19	54	
5	3	4	3	3	3	3	24	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	58	3	3	6	3	3	3	3	2	2	18	3	3	3	2	3	2	16	40		
3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	54	3	3	6	3	3	5	2	2	2	19	2	2	2	2	2	4	14	39		
5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	3	5	22	69	4	3	7	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	58	
3	3	3	3	1	3	3	19	2	3	2	3	3	13	3	1	2	3	2	3	14	46	3	3	6	2	2	3	2	2	3	1	15	2	2	2	2	3	3	14	35	
3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	17	52	3	3	6	3	3	3	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	12	35		
5	4	4	4	3	4	4	28	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	1	4	20	67	4	3	7	3	3	4	3	3	3	2	21	2	3	2	2	2	3	14	42	
4	4	4	4	4	4	5	29	4	5	4	4	4	21	2	3	4	3	4	4	20	70	5	3	8	3	3	5	3	3	3	3	23	3	3	1	3	3	3	16	47	

Anexo 07: Otras evidencias de la investigación

CONFIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH

Escala: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	18

Escala: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	15



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA GSS, ATE 2022", cuyos autores son CAVIEDES PAUCAR JUSTO RAUL, SOBREVILLA CORREA DENISS SMITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 13-07- 2022 23:56:37

Código documento Trilce: TRI - 0320221