



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Jin Morgan Angulo Infante

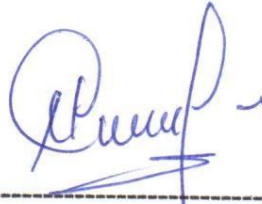
**ASESOR:**

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

TARAPOTO – PERU  
2017



---

Dra. Nora Nieto Penadillo  
Presidente



---

Mg. Lisette Casaverde Carmona  
Secretaria



---

Dr. Juan Rafael Juarez Diaz  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Este trabajo que es el producto de la culminación de mis estudios de maestría en gestión pública en la UCV, lo dedico especialmente a mi familia, mi esposa y mis hijos, ya que son ellos los que me apoyaron, motivaron y comprendieron para seguir adelante y poder cumplir una meta más en mi vida.

***Jin Morgan Angulo Infante***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la salud y las fuerzas para poder culminar mis estudios de Maestría, así como a los docentes por las buenas enseñanzas en las aulas, a todo el personal de la Red de Servicios de Salud Picota y en especial al Dr. Juan Rafael Juárez Díaz por asesorarme en mi tesis.

***Jin Morgan Angulo Infante***

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Jin Morgan Angulo Infante**, estudiante del Programa de maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Identificado con **DNI N° 80182265**, con la tesis titulada. “Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016”

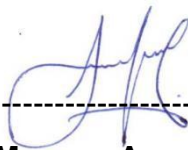
Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) 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.
- 3) La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, hago llegar a ud. el siguiente documento.

Tarapoto, abril del 2017



-----  
**Br. Jin Morgan Angulo Infante**

**DNI: 80182265**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, el presente trabajo de investigación titulado “Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016” que tiene por objetivo determinar la relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016; el desarrollo de la presente investigación, consta de seis capítulos; según se detallan a continuación.

En el capítulo I; se presenta la realidad problemática, los trabajos previos relacionados a las variables de estudio tanto en el ámbito internacional como nacional; así mismo las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II; expone al marco metodológico el mismo que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos metodológicos. En el capítulo III; se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitirá concluir el nivel de asociación entre ambas variables. En el capítulo IV; se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio. En el capítulo V; se consideran las conclusiones según los objetivos planteados. Finalmente, en el capítulo VI; se plantean las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos de la Universidad “César Vallejo”, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, hago llegar a Ud. el presente documento.

El Autor

## INDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pag.</b>
Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice de Contenidos .....	vii
Índice de Cuadros .....	ix
Índice de Tablas .....	x
Índice de Gráficos .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Trabajos previos .....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4 Formulación del problema .....	33
1.5 Justificación del estudio .....	33
1.6 Hipótesis.....	35
1.7 Objetivos.....	35
1.7.1 General .....	35
1.7.2 Específico.....	35
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>36</b>
2.1 Diseño de investigación .....	36
2.2 Variables, operacionalización.....	36
2.2.1 Variables.....	36
2.2.2 Operacionalización de variables .....	37
2.3 Población, muestra y muestreo .....	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	39
2.5 Métodos de análisis de datos .....	40
2.6 Aspectos éticos .....	40

III. RESULTADOS.....	41
IV. DISCUSIÓN.....	46
V. CONCLUSIONES.....	49
VI. RECOMENDACIONES.....	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51
ANEXOS	

### INDICE DE CUADROS

	<b>Pag.</b>
Cuadro N° 1: Cuadro de respuestas de la encuesta .....	41



## INDICE DE TABLAS

	<b>Pag.</b>
<b>Tabla N° 01:</b> Tabla de contingencia de Compromiso Organizacional y Nivel de Productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016.....	42
<b>Tabla N° 02:</b> Toma de decisión en función a los resultados del chi cuadrado calculado y tabular.....	42
<b>Tabla N° 03:</b> Tipo de compromiso organizacional preponderante de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Picota, 2016 .....	43
<b>Tabla N° 04:</b> Nivel de productividad predominante en el personal de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016 .....	44

## INDICE DE GRAFICOS

	<b>Pag.</b>
<b>Gráfico 01:</b> Tipo de compromiso organizacional preponderante de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Picota, 2016.....	44
<b>Gráfico 02:</b> Nivel de productividad predominante en el personal de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016 .....	45

## RESUMEN

La investigación denominada “**Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016**”, tuvo como objetivo determinar la relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016,

El método utilizado fue el cuantitativo de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 32 trabajadores; a quienes se aplicó dos instrumentos.

Los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Picota presentan como compromiso organizacional preponderante es el “Compromiso por necesidad”, eso representa el 72% de los trabajadores. Se identifica que el nivel de productividad predominante es el “Bueno”, que representa el 61% de los trabajadores.

Se determina que la relación entre compromiso organizacional y el nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud es directa y significativa.

**Palabras claves:** compromiso organizacional y nivel de productividad.

## **ABSTRACT**

The research entitled "Relationship between organizational commitment and productivity level of the administrative workers of the Picota health services network, 2016", aimed to determine the relationship between organizational commitment and productivity level of the administrative staff of the Services Network Of Health Picota, 2016,

The method used was the quantitative non - experimental type, with descriptive correlational design. The population and sample was made up of 32 workers; To whom two instruments were applied.

The workers of the Picota Health Services Network present as a preponderant organizational commitment is the "Commitment by necessity", that represents 72% of workers. It is identified that the predominant level of productivity is the "Regular", which represents 61% of the workers.

It is determined that the relationship between organizational commitment and the level of productivity of the administrative staff of the Health Services Network is direct and significant.

Key words: organizational commitment and level of productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El mundo de hoy es global, cambiante, colaborativo y lleno de oportunidades. Mientras la gestión privada se adapta a este entorno y evoluciona hacia modelos flexibles y participativos, privilegiando la innovación como base para la generación de valor, la gestión pública continúa enquistada en un sistema del siglo pasado; un sistema que a través de un embrollo de normas, premia la obediencia, el orden y la ejecución, sobre el cuestionamiento, la innovación y la generación de valor, por lo que la gestión pública del futuro requiere de un sistema diferente, y por lo tanto de un nuevo arquetipo de gestor público. Requiere de líderes que vayan más de allá de sus funciones y los recursos con los que cuentan para encontrar de manera colaborativa, innovadora y con enfoque en resultados, soluciones a los problemas públicos de hoy y el mañana. Líderes que entiendan que sus organizaciones forman parte de un sistema más grande y que la manera más lógica de cambiar una realidad es trabajando con todos los actores del sistema (Daniel McBride González 2012).

Por lo que es muy importante tener en cuenta en la gestión pública que es el compromiso organizacional que deben tener los trabajadores ya que consiste, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la institución y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general.

Por otro lado las organizaciones públicas y privadas, pero especialmente las públicas, lo que desearán es mejorar el rendimiento laboral de sus trabajadores, ya que son perfectamente conscientes de que eso repercutirá de manera positiva en la misma. Ante eso suelen recurrir a una gran variedad de medidas, entre las que destacaríamos las siguientes:

- Crear un buen ambiente de trabajo, donde todo el mundo se pueda sentir cómodo y donde se trabaje por y para el equipo.
- Mejorar la autoestima de los empleados, reconociéndoles sus tareas.
- Establecer planes de trabajo por objetivos, pues así cuando esos se cumplan se aumentará notablemente la satisfacción y el orgullo de los trabajadores.
- Facilitar la participación de todos los miembros de la empresa, para que se sientan parte de la misma y no duden en realizar su esfuerzo y sus tareas en pro de ella.
- Promover la igualdad de trato.
- Motivar a los trabajadores.
- Fomentar la formación de los empleados, para que puedan mostrar ilusión por mejorar en sus desempeños y habilidades.

De acuerdo a la investigación en la Red de Servicios de Salud Picota, en virtud a las visitas realizadas se ha podido observar que dentro la institución existe una desorganización tanto en infraestructura y personal, ya que no cuenta con un ambiente adecuado para desarrollar las tareas administrativas y el personal no está distribuido de acuerdo al perfil del puesto que desempeña, falta de compromiso, falta de trabajo en equipo, y además el personal no cuenta con capacidades profesionales para desempeñar un determinado cargo, esto debido a que no son capacitados antes de ser colocados en su puesto de trabajo; acción que se ve reflejada en la bajo rendimiento laboral en la sede administrativa lo que impide contar con información confiable para cumplir con el trabajo y tomar decisiones, además se tiene atraso en el cumplimiento de metas, teniendo como consecuencia el descontento por parte de la Dirección Regional de Salud; por ello, es necesario elaborar planes y programas de trabajo; a fin de solucionar este problema.

## 1.2. Trabajos Previos

### Internacional

Zurita M. (2014). "Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral en una muestra de Trabajadores de los Juzgados de Granada". (Tesis de maestría). Recuperada de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf>, el objetivo de la presente investigación ha sido analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, esperando, como hipótesis de partida, una correlación positiva entre ambas variables, tal y como han venido demostrando estudios previos. Se trata de una investigación descriptiva correlacional. La muestra utilizada, 80 trabajadores de los Juzgados de Granada, con lo que se abre camino a un análisis psicológico de la situación actual de dicha organización nunca antes analizado. A lo largo de la investigación hemos intentado averiguar la correlación existente entre satisfacción laboral y compromiso organizacional; los resultados obtenidos permiten concluir la existencia de una correlación significativa entre las dos variables ( $r=.41$ ), es por tanto que se corrobora la hipótesis de partida. De acuerdo con los resultados, se obtiene que el nivel de compromiso general de la muestra de trabajadores con el Juzgado de Granada es medio. Por tanto, dada la correlación positiva observada, la satisfacción laboral también se encuentra en un nivel medio.

Frías P. (2014), cuyo trabajo es: "Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y". (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TEISIS20MAGISTER20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TEISIS20MAGISTER20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Que tuvo como objetivo establecer la relación entre compromiso y satisfacción laboral de la generación Y. se trata de un estudio correlacional y la muestra estuvo compuesta por 45 colaboradores. Se llegó a las siguientes conclusiones : A partir de los resultados y análisis en la presente investigación en la ONG es posible concluir que pese a que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes

(100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización (100% en la ONG) y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización. En este sentido, a partir de las entrevistas de salida se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación Y, lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo. De esta forma, se confirma la hipótesis planteada, acerca de que las percepciones de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo.

Mesa L. (2013). "La Cultura y Compromiso Organizacional en un Organismo Descentralizado de la administración Pública en Querétaro". (Tesis de maestría). Recuperada de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/829/1/R1000100.pdf>; que tuvo como propósito establecer la cultura y compromiso organizacional de un organismo descentralizado de Querétaro, siendo un estudio de tipo descriptivo correlacional y tuvo como muestra a 54 trabajadores. Los resultados que se obtuvieron son datos relevantes a ser analizados y dirigidos a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales, reales y cotidianas. Se refleja que una cultura organizacional constructiva afectadas por los compromisos políticos y sindicales, pueden inquietar las intenciones de permanecer en la organización, el compromiso de los empleados, para la consecución de los objetivos institucionales, la satisfacción laboral y la coincidencia en los valores individuales de los empleados administrativos de un organismo descentralizado de gobierno enfocado en la educación media superior.

Fuentes S. (2012). "Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad" (Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo



Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango). (Tesis de maestría). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>. Tuvo como objetivo conocer la influencia de la satisfacción laboral en la productividad del organismo judicial de Quetzaltenango, siendo un estudio descriptivo correlacional y tuvo como muestra 20 colaboradores

Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.
2. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho
3. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.
4. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.
5. Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

## **Nacional**

Montoya, Elizabeth (2014). "Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center". (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL\\_Elizabeth+Montoya.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf). El presente estudio de carácter psicométrico tiene como objetivo validar la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen a partir de una muestra representativa de 642 trabajadores de un Contact Center. Es una investigación de tipo explicativa. La muestra estuvo conformada por un 66% de mujeres y un 34% de hombres, la edad promedio de ambos sexos fue de 27 años de edad. Asimismo, en esta investigación se empleó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptada y validada en versión en español por Arciniega y Gonzáles (2006). Los resultados demostraron, según la validez de constructo, que el mejor modelo que se ajusta a la teoría de Meyer y Allen es el de dos factores con 17 ítems, teniendo al compromiso afectivo-normativo y el compromiso de continuidad. Se realizó análisis de validez y confiabilidad demostrando que la prueba posee validez de constructo y confiabilidad, tomando en cuenta los dos factores. Asimismo, se llevó a cabo una validez convergente correlacionando la escala de compromiso organizacional con el cuestionario de Satisfacción Laboral, la cual demostraron también su confiabilidad de las pruebas. Con estos resultados se estaría contribuyendo con la validez de los autores y con la aportación de teorías y estudios que plantean el compromiso organizacional como una variable multidimensional según la teoría de Meyer y Allen (1997). Por ello, es la importancia de dar soporte psicométrico a esta escala del compromiso organizacional en otros contextos distintos, ya que existen muchas investigaciones donde evidencian que existen diferencias y otras que dan aporte a determinar la conceptualización y medición de la misma, según Betanzos, Andrade y Paz (2006).

## **Local**

Juárez Díaz, J. (2011). "Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los Docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad

nacional de San Martín - Tarapoto”. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Martín). (Acceso el 12 de diciembre de 2016), tuvo como objetivo establecer la relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los Docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, estudio de tipo correlacional comparativo y con una muestra de 60 docentes, el resultado obtenido nos muestra que existe asociación significativa entre la Satisfacción Laboral y la Productividad en los docentes tanto en la Facultad de Educación como en la de Ciencias de la Salud. Siendo mayor la Asociación en la Facultad de Educación.

La relación entre ambos, es satisfacción en el trabajo docente y la producción académica se beneficia a través del proceso motivacional que genera la propia satisfacción; desencadenando reacciones ante las características del docente del docente universitario que le genera en satisfacción o insatisfacción, estos se pueden plantear de la siguiente manera:

- Son de carácter positivo cuando se manifiestan en forma de satisfacción o desarrollo de sus capacidades y mejoramiento del proceso educativo.
- Son de carácter negativo cuando el desequilibrio entre las partes da lugar a frustración, conflicto, stress y por lo tanto insatisfacción y se perjudica el proceso enseñanza aprendizaje.

Como conclusión dice que a productividad docente tiene como elemento fundamental la satisfacción en el trabajo y el proceso motivacional en el ámbito universitario, lo que indica que para mejorar las condiciones de desempeño laboral es prudente considerar aspectos referidos a las teorías mencionadas en dicho estudio.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

En el aspecto de la fundamentación científica, técnica y humanística, es importante y esencial describir las referencias teóricas y conceptuales necesarias, los cuales le dan un aspecto científico y académico de acuerdo a las perspectivas del estudio de investigación.

**Compromiso organizacional** es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins, 2009: 79). Para Díaz y Montalbán (2002) sería la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja.

Robbins, (1998) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

Arias, (2001) cita a Steers, quien define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización.

Por otro lado Hellriegel, (1999) define el compromiso organizacional como la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Este se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Chiavenato, (1992) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

Los primeros estudios sobre compromiso organizacional aparecieron a partir de mediados de los años 1960 a raíz de los estudios de Lodhal y Kejner

(1965), aunque será sobre todo en la década de los 70 cuando se popularice su estudio en el ámbito norteamericano y posteriormente en otros países occidentales.

En la actualidad existe consenso respecto a que el compromiso organizacional es un constructo multidimensional, es decir, que bajo la denominación de compromiso común existen diferentes tipos de compromiso independientes entre sí, de manera que una persona puede desarrollar uno u otro tipo de compromiso.

Uno de los modelos multidimensionales más populares ha sido el enunciado por Meyer y Allen (1991). Para estos autores, el compromiso se divide en tres componentes diferenciados:

- Compromiso afectivo.
- Compromiso de continuación.
- Compromiso normativo.

Para efecto del presente estudio el autor tomando la base de los tres componentes de estos autores, determina que las dimensiones del compromiso organizacional son:

- **Compromiso por Identidad**, es decir la adhesión emocional del empleado hacia la Institución, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la Organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.
- **Compromiso por necesidad**, como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la Institución y que perdería si abandona el trabajo.
- **Compromiso por obligación**, o deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la Intitución como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.).

## **Beneficios del compromiso organizacional**

En la medida que la organización entiende que esta variable es importante, creará en ella como estrategia clave que, entre otras cosas, contribuye a la resolución de problemas de rotación, estimula la motivación, creatividad y participación significativa de los trabajadores de una organización y ayuda a incrementar la permanencia de los individuos en ella (Allen y Meyer, 1997). Esto será positivo en la medida que uno de las metas de la organización sea retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño.

Cada vez más nos encontramos con literatura referida a la importancia del enfoque participativo que reporta la gerencia de recursos humanos en las diversas organizaciones, así como el beneficio de dicho enfoque- Quienes defienden este punto de vista creen que la participación de los empleados en la gerencia de las organizaciones desarrolla un espíritu de compromiso con los fines de la organización y se reduce su sentido de compromiso cuando ocurre lo contrario (Saunders, 1991)

Al tiempo que la participación tiene una correlación positiva con el compromiso de los trabajadores con la organización, la misma que trae como resultado una mayor satisfacción y bienestar laboral y, por consiguiente, no solo reporta beneficios a los empleados sino rendimiento para la organización, en términos de disminución de rotación de personal y reducción de los niveles de ausentismo de la fuerza de trabajo (Saunders, 1991). Por lo que podríamos entender que el ausentismo y los altos niveles de rotación de personal están enlazados de forma correlacional con el compromiso de los trabajadores de una organización.

Por lo dicho “la organización que esta propuesta a crear una cultura comprometida tiene que tender a un estilo participativo que enfatice el compromiso del personal. (Saunders, 1991)

Los empleados con una mayor vinculación con la empresa desarrollan una gran motivación para contribuir con su organización (Allen y Meyer, 1997)

En la medida que un trabajador se siente comprometido con la organización donde labora, tiende a desempeñar su trabajo mejor, adaptándose a las

estrategias y decisiones de la organización y realizando un trabajo positivo por y para ella (Randell, 1999)

### **Determinantes del compromiso organizacional**

No existe precisión en relación a los determinantes, sin embargo, Mathieu y Zajac (1990) plantean las siguientes:

- Características del trabajo, a ello se refiere la posibilidad de toma de decisiones y la dependencia funcional en la medida que las personas tengan mayor nivel de libertad y responsabilidad en las tareas que ejecutan, tenderán a desarrollar un sentido y conducta favorables hacia la dirección organizacional (Baron y Greenber, 1995).  
Según Dick Richards (1997) menciona que para tener empleados comprometidos se necesita soltar un poco las riendas del control dentro de la organización, Richards establece que los ejecutivos pueden manipular el comportamiento de los empleados, pero nunca tener el control de las pasiones, espíritu y compromiso de la gente
- La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo, la implementación parte de la empresa de los planes donde los trabajadores participan de los beneficios de si misma hacen que los individuos incrementen su sentido de compromiso con la institución (Contreras y Lujano, 1999)
- La existencia de alternativas u oportunidades de empleo, en la medida que las ofertas de trabajo le sean atractivas al individuo, este presentara niveles inferiores de compromiso. (Baron y Greenber, 1995).
- La socialización y los sistemas de valores de la organización (Baron y Greenber, 1995).
- Las características personales del trabajador: genero, edad, años de servicio prestados en la empresa, estado civil y nivel educativo, entre otras; contribuyen a determinar la conducta o actitud que los sujetos mantienen con la organización. (Contreras y Lujano, 1999)

De acuerdo al estudio que se realiza en este trabajo de investigación también podemos encontrar la fundamentación teórica de la otra variable de estudio que es:

**Productividad** es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

La productividad laboral es un indicador de eficiencia que mide la capacidad de un factor de crear una cantidad de bienes y servicios en un determinado tiempo. Entre los factores que inciden sobre la productividad se encuentran el capital, el trabajo y la tierra (Hernández, 2006)

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales.

### **Factores que influyen en la productividad**

#### **Factores que afectan positivamente a la productividad**

Innovación, la productividad es un factor íntimamente ligado al rendimiento, la calidad del producto y la reducción del número de averías o errores. En este aspecto, la innovación juega un papel fundamental, pues es la única forma de conseguir una mejora y desarrollo de aspectos tecnológicos, de producción o de calidad de los materiales, entre otras cuestiones, que permitan producir más y con mayor calidad y eficacia.

Organización y procesos, existen muchas formas de organizar una empresa y sus diversos circuitos o flujos de producción, logística y de administración.



Elegir el tipo de proceso que mejor se adapta al producto o servicio y su mercado, realizando los cambios pertinentes para entrar en una rueda de mejora continua es, hoy en día, fundamental para alcanzar los niveles de productividad que requiere un entorno cada vez más globalizado y competitivo.

Motivación, los empleados son el principal valor de una empresa y la productividad es sobre todo una cuestión de actitud. Estos dos conceptos son fundamentales y deben guiar la política de recursos humanos de cualquier compañía. Factores como el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, así como el cuidado de su salud laboral y bienestar juegan un papel totalmente relevante y protagonista en la productividad de todas las organizaciones.

Cuestiones externas, temas como la normativa o legislación, la demanda, el nivel de la competencia o la disponibilidad de las materias primas son factores que escapan al control directo de una empresa pero que, sin embargo, tienen también un alto nivel de influencia en la productividad.

### **Factores más negativos para la productividad**

Excesiva rigidez en los horarios. Si no se facilita la conciliación entre la vida familiar y la laboral de los trabajadores muy difícilmente se logrará la satisfacción y máxima implicación con la empresa, lo que influye negativamente en la motivación y la productividad. Tampoco son productivas las jornadas excesivamente largas o convocar reuniones a última hora, cuando el cansancio ya ha hecho mella en sus integrantes.

Plantillas con escaso margen de promoción. Las empresas tienen que promocionar a sus trabajadores, permitiéndoles nuevos retos y motivaciones. Mantenerlos en el mismo puesto de trabajo durante años es el peor enemigo de la motivación y, en consecuencia, de la productividad.

La sobre exigencia. Si se pone a los trabajadores al límite de su esfuerzo o capacidad, es muy probable que su productividad disminuya e, incluso, que acaben cayendo en una baja laboral por motivos físicos o psicológicos.

Mala planificación de los viajes de trabajo. Hoy en día las videoconferencias y otros avances tecnológicos hacen innecesarios muchos viajes y desplazamientos, los cuales pueden cortar el ritmo de trabajo y además son costosos. También se deben evitar los viajes de una o más personas, en el caso de que el proyecto pueda ser realizado por un solo profesional.

Equipamiento obsoleto. Muchas veces la pérdida de productividad de una empresa se produce por no disponer del equipamiento adecuado para trabajar. Es necesario adaptarse e implementar las tecnologías de la información (TIC) en aquellas tareas diarias monótonas y de escasa calidad.

### **Indicadores de productividad**

En términos generales, un índice de productividad es el cociente entre la producción de un proceso y el gasto o consumo de dicho proceso: Índice productivo = producción / consumo

Un índice de productividad puede utilizarse para comparar el nivel de eficiencia de la empresa, ya sea en su conjunto, o respecto de la administración de uno o varios recursos en particular. De acuerdo con estos objetivos, puede haber índices de productividad total, o índices de productividad parcial. Un índice de productividad total es el cociente entre la producción y el consumo total de todos los factores.

- Índice de productividad total = producción / consumo total

- Un índice de productividad parcial es el cociente entre la producción y el consumo de uno o varios factores.

- Índice de productividad parcial = producción / consumo de uno o varios factores

- Cuando un administrador sospecha que su empresa no es productiva (su índice de productividad total es bajo), la acción inmediata será investigar por qué su empresa no es productiva; para este efecto, puede considerar los índices de productividad parciales; con ellos podrá investigar, por ejemplo, si está consumiendo mucha materia prima y, en ese caso, deberá investigar cuáles son las fuentes de desperdicio. Sin embargo, el administrador podría tener dificultades para detectar las causas de ineficiencia si la fabricación de su producto requiere de varias actividades; pudiera ser que una actividad

fuera altamente productiva, mientras que otra actividad es ineficiente. Por esta razón no basta considerar índices de productividad parciales, si además no se registra la productividad por actividades. Con la finalidad de tener mayor información, consideramos índices de productividad de las actividades del proceso productivo:

- Índice de productividad de la actividad = producción de la actividad / consumo de la actividad.
- Cuando utilizamos un índice de productividad, las unidades que hemos usado son de mucha importancia. Otra manera (probablemente de mayor utilidad) de medir la productividad de la mano de obra en estas actividades sería considerar el tiempo que los operarios dedicaron a esta actividad.
- Cálculo y utilidad de los índices de productividad
- Como vimos anteriormente, para tener una idea de la productividad de una empresa o negocio pueden utilizarse diversos índices de productividad. La idea central es que los índices de productividad elegidos dependerán de los factores de producción más importantes en el proceso. Uno de los objetivos de un buen administrador es llevar el control de la productividad del proceso, de manera que se detecten las fuentes de improductividad que, normalmente, son generadas por el desperdicio de recursos o una organización que no es la óptima. Para cumplir con este objetivo, es muy importante llegar al detalle de las actividades del proceso productivo (índices de productividad por actividades), ya que un índice de productividad total no permite conocer con exactitud cuál es la fuente de improductividad, en caso de haberla. Para planear el cálculo de nuestros índices de productividad, en consecuencia, debemos conocer las actividades de nuestro proceso productivo; a estas actividades las llamaremos operaciones, en lo sucesivo.
- La identificación de las operaciones del proceso productivo la hacemos, a menudo, construyendo un diagrama de flujo del proceso. Un diagrama de flujo del proceso es un diagrama de la secuencia de operaciones que son llevadas a cabo para producir el producto o servicio de nuestra empresa (o un producto o servicio en particular, si la empresa produce varios).

## **Medición de la productividad**

El sistema de medición que aquí se propone parte de tres ámbitos nucleares en la gestión de la productividad en la empresa: el económico financiero; el de la gestión del proceso productivo y, el de la gestión del recurso humano. Se parte del supuesto de que una adecuada gestión de la productividad descansa por lo menos en estos tres núcleos básicos, cada una con su lógica interna, pero donde el avance de cada uno depende y tendrá que encontrar su reflejo en la dinámica los otros dos.

El sistema propuesto no pretende conectar matemáticamente los diferentes ámbitos que involucra la gestión de la productividad, sino hacerlo coincidir en otros espacios de tiempo: cuando se tiene que tomar decisiones sobre el rumbo de la empresa y cuando se evalúan los resultados obtenidos en los diferentes niveles de productividad.

El primer núcleo de indicadores son los económicos y financieros, que son el corazón de la planeación estratégica de una organización y que deben de reflejar las múltiples razones de insumos de recursos financieros y los correspondientes resultados económicos-financieros. Es la parte de las cifras 'duras', de la línea de fondo, cuyo diseño está predeterminado por las reglas básicas de la administración de la empresa. La importancia de una medición a este nivel es que genera una referencia básica para el resto del sistema de medición. La limitación es que la información que se genera con estos indicadores si bien es muy útil para evaluar la gestión global de la empresa, no revela los detalles detrás de los indicadores, es decir, no abra la 'caja negra' que regula el proceso entre el insumo y el producto.

El subsistema de indicadores de proceso abre esta 'caja negra' del sistema de productividad y aborda la dinámica innovadora en la empresa, que la esfera real donde se genera físicamente la mejora en la productividad y donde se plasma la capacidad tecnológica y organizativa de la empresa, reflejando la estrategia que se está siguiendo para desarrollar la ventaja comparativa en el mercado. Si bien la trayectoria de innovación en tecnología y organización siguen determinadas pautas derivadas de lo que se conoce como las mejoras prácticas entre las empresas, así como de los resultados obtenidos a nivel de los indicadores financieros, a la vez cada empresa tiene

su propia dinámica innovadora que obedece a factores de la naturaleza de la rama productiva, de la dirección y el ritmo de su aprendizaje, de la cultura organizacional y de la manera como busca diferenciarse en el mercado. En este subsistema, la empresa tiene entonces ciertos grados de libertad externos para el diseño de los indicadores, aunque guardarán seguramente referencia con la evolución de las denominadas mejoras prácticas empresariales a nivel mundial. En cuanto a los grados de libertad interno, estos están parcialmente delimitados por los indicadores financieros – económicos, aunque también obedece a una dinámica abierta de innovación y aprendizaje intrínseca de la organización.

El tercer subsistema es el de la medición del desempeño del recurso humano. Este subsistema se encuentra jerárquicamente en la base de la pirámide de la gestión de la productividad porque su diseño se deriva en parte de los resultados de los indicadores a nivel de proceso y de la gestión financiera, lo que limita su grado de libertad interno. Por otra parte, el grado de libertad externo que en este nivel se tiene en cuanto al diseño de los indicadores es mayor que en los otros niveles, por que nacen y responden a la problemática particular de cada empresa. Los indicadores y sus escalas se construyen a partir de la experiencia del personal y del contexto tecnológico y organizativo de la empresa, por lo tanto, el grado de libertad externo es elevado.

### **Tipos de Productividad**

- ***Productividad laboral o del trabajo***; es el rendimiento eficiencia de la actividad productiva de los hombres expresada por la correlación entre el gasto de trabajo (en escala de la sociedad, de una rama, de una empresa o de un solo trabajador) y la cantidad de bienes materiales producidos (establecida en dinero o en especie) en una unidad de tiempo. Se determina por la cantidad de tiempo invertido en elaborar la unidad de producción o por la cantidad de producción fabricada en la unidad de tiempo. El nivel de la productividad del trabajo es un índice importantísimo del carácter progresivo de un modo de producción de un régimen social dado. Todo nuevo régimen social, indicó Lenin, vence al que le precede

consiguiendo una mayor productividad del trabajo. Elevar la productividad del trabajo significa economizar trabajo vivo y trabajo social, o sea, reducir el tiempo socialmente necesario para producir la unidad de mercancía, rebajar su valor.

- **Productividad total de los factores (PTF);** se define como el aumento o disminución de los rendimientos en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros. Se relaciona con el rendimiento del proceso económico medido en unidades físicas o monetarias, por relación entre factores empleados y productos obtenidos. Es uno de los términos que define el objetivo del subsistema técnico de la organización. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas.

La productividad total de los factores (PTF) está asociada a la medición de la tecnología y la eficiencia técnica en relación a las variaciones interanuales o ritmo de crecimiento. La Eficiencia técnica puede ser explicada por la eficiencia "pura" y la eficiencia a escala (tamaño de la unidad productiva). Regularmente la PTF debe relacionarse con el ritmo de crecimiento poblacional, de tal manera que la medición de la productividad debe considerar los cambios en la tecnología y como los productores se asocian a esa determinada tecnología para contribuir al ritmo de crecimiento poblacional (Zúniga-González, 2012).

- **Productividad Marginal;** También conocida como "producto marginal" del insumo, es "el producto adicional que se fabrica con una unidad adicional de ese insumo mientras que los otros insumos permanecen constantes".

La Ley de los rendimientos decrecientes tiene un rol fundamental en la productividad al factor, pues indica que la productividad marginal de cada factor disminuye a medida que más unidades de éste se agregan al proceso de producción (dejando el resto de los factores productivos en una cantidad constante). De esta manera un exceso de la cantidad óptima de un factor productivo puede resultar incluso en un decrecimiento de la productividad total.

Para el presente trabajo de investigación el autor tomando la base de los conceptos y clasificación de varios autores, determina que las dimensiones de la Productividad son:

- **Organización:** Una organización adecuada aumenta la eficiencia de los procesos, Es esencial planificarse el día y establecer prioridades para poder alcanzar los objetivos y metas establecidas. Administrar el tiempo correctamente es importantísimo a la hora de aumentar nuestra productividad empresarial ya que todo el tiempo que perdemos dejamos de ser productivos, al hacer que todos los factores funcionen dentro de un sistema que establece roles específicos para cada uno.
- **Innovación Tecnológica:** Incorporando mejoras tecnológicas mejoran los resultados y con ello se aumenta la productividad de la empresa. Las empresas deben ser cada vez más competitivas y para ello necesitan innovar utilizando nuevas tecnologías, invirtiendo en procesos de producción que nos ayudarán a aumentar la productividad. Además estas herramientas son claves para ayudarnos a deshacernos de los procesos que no aportan valor. Tenemos que crear herramientas de trabajo para que cualquier persona sepa las tareas que debe realizar, cuándo y cómo.
- **Motivación y Capacitación:** Es importante incentivar la creatividad y desarrollar capacitaciones para lograr unos objetivos de innovación y producir cambios en la empresa que hagan aumentar la productividad empresarial. Hemos de pensar que hoy en día la creatividad y el conocimiento de nuevas formas de realizar el trabajo es un requisito indispensable para la supervivencia de cualquier empresa, que nos permite asegurar una posición competitiva en el mercado y hacer frente a los constantes cambios del mismo.
- **Entorno de Trabajo:** El trabajador tiene que tener un bienestar. Mientras más satisfechas se sientan las personas que trabajan dentro de un proceso productivo mayor será su rendimiento. Trabajo en equipo armónico y sincronizado en condiciones ambientalmente favorables, manteniendo valores como el respeto, servicio, entre otros. Es necesario que cada trabajador cuente con las herramientas necesarias para realizar su trabajo eficientemente, al haber carencias entonces la productividad se

verá afectada pues habrá una parte de la tarea que no se podrá cumplir por deficiencias técnicas. Además, es necesario asegurarse de mantener a los trabajadores en condiciones de trabajo dignas en cuanto a sanidad, seguridad y jornadas de descanso de manera de no denigrar su fuente de ingresos y cumplir también con las leyes locales en cuanto a estos temas.

#### **1.4. Formulación del problema**

Frente al problema surge la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre Compromiso Organizacional y Nivel de Productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016?

¿Cuál es el compromiso organizacional preponderante de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016?

¿Cuál es el nivel de productividad predominante de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016?

#### **1.5. Justificación del estudio**

En lo que concierne a la justificación del estudio, es necesario describirlo en varios aspectos:

***La Justificación Teórica***, con la investigación se busca tener un estudio referente a la relación de compromiso organizacional y el nivel de productividad desde la apreciación de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota. Es por esto que el compromiso Organizacional se sustenta en el marco teórico de la conducta del Recurso Humano dentro de la Organización; así como también el Nivel de Productividad se basa en la Teoría de Palacios, Robbins (2004:8) y Chiavenato (2009:6).



**La Justificación Metodológica**, para cumplir con los objetivos del estudio de investigación se hace uso de metodologías y técnicas de investigación como instrumentos para medir el tipo de compromiso organizacional y nivel de productividad (encuestas y formularios de preguntas) que han de servir de aporte para investigaciones similares a este estudio, y si es posible a su aplicación por parte de otros investigadores.

El uso de un software como el Microsoft Office, para la construcción de las encuestas que servirán para el levantamiento de información son ejemplos claros, que metodológicamente son importantes en el desarrollo de un proyecto de investigación.

**La Justificación Práctica**, en base a los objetivos de la investigación el resultado permite encontrar soluciones concretas a problemas de factores de motivación más utilizados dentro de la Red de Servicios de Salud Picota, cuya información servirá para tomar las mejores decisiones respecto al como motivar al personal administrativo para que tenga un compromiso real con la institución y se pueda elevar el nivel de productividad y así poder cumplir con las metas establecidas para dicha Red.

La relevancia social del estudio de investigación, es que a medida que se organice, documente y se comparta conocimiento originado a través de la motivación del personal que labora en esta institución podrán incorporarse a una nueva cultura de compromiso organizacional que beneficiará a la institución en su conjunto, al contar con información y datos convertidos en conocimiento, a través de medios electrónicos, administrados eficientemente. En el mediano y largo plazo, ello permitirá facilitar la labor de los trabajadores y sin duda dará pie a la generación de mejores resultados para la imagen y prestigio de la institución, el cual se verá reflejado en la satisfacción del usuario de los servicios de salud, ya que es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar de la salud de la población.

De allí la importancia de esta investigación porque permitirá determinar cómo se está trabajando con el personal administrativo dentro de la Red de Servicios de Salud Picota, si se está desarrollando alguna estrategia, para cumplir con las metas administrativas y asistenciales que conllevan a una satisfacción del usuario.

## **1.6. Hipótesis**

Existe relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016  
El compromiso organizacional preponderante de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016; es el compromiso Por necesidad.

El nivel de productividad predominante de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016; es Bueno.

## **1.7. Objetivos**

### **General**

Determinar la relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016.

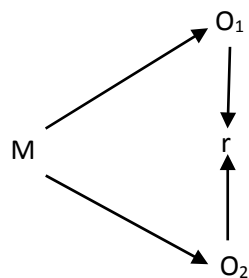
### **Específico**

- Identificar el compromiso organizacional preponderante de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Picota, 2016.
- Identificar el nivel de productividad predominante en el personal de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016.

## II. METODO

### 2.1. Diseño de investigación

En el presente estudio, el diseño de investigación es Descriptivo Correlacional, el cual analiza la relación existente entre las variables compromiso organizacional y nivel de productividad, en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, y sigue el siguiente esquema:



#### Dónde:

- M : Personal de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016
- O<sub>1</sub> : Compromiso Organizacional
- O<sub>2</sub> : Nivel de Productividad
- r : Coeficiente de Correlación

### 2.2. Variables, Operacionalización

#### 2.2.1. Variables

- O<sub>1</sub>: Compromiso Organizacional
- O<sub>2</sub>: Nivel de Productividad

**222 Operacionalización de Variables**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Compromiso Organizacional	Arias, (2001) cita a Steers, quien define compromiso como la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización	El compromiso organizacional es evaluado a través de un cuestionario de 18 preguntas, que mide la predominancia de algún tipo de compromiso	Compromiso por Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización</li> <li>• Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas</li> <li>• Disfrutan de su permanencia en la organización.</li> <li>• Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Nominal</b></p> <p><u>Niveles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente de acuerdo</li> <li>• Moderadamente de acuerdo</li> <li>• Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>• Desacuerdo</li> </ul>
			Compromiso por necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo.</li> <li>• El trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo.</li> <li>• Percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.</li> </ul>	
			Compromiso por obligación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertos beneficios.</li> <li>• Se crea un sentido de reciprocidad con la organización.</li> <li><input type="checkbox"/> En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución.</li> </ul>	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Nivel de Productividad	(Hernández, 2006) La productividad laboral es un indicador de eficiencia que mide la capacidad de un factor de crear una cantidad de bienes y servicios en un determinado tiempo. Entre los factores que inciden sobre la productividad se encuentran el capital, el trabajo y la tierra	La productividad es medida con una encuesta de productividad que evalúa 4 niveles, que van de malo, regular, bueno y muy bueno.	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es esencial planificarse y administrar el tiempo del día y establecer prioridades para poder alcanzar los objetivos y metas establecidas.</li> <li>• Una organización adecuada aumenta la eficiencia de los procesos, al hacer que todos los factores funcionen dentro de un sistema que establece roles específicos para cada uno.</li> </ul>	<p>Nominal</p> <p><u>Niveles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy bueno</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
			Innovación Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporando mejoras tecnológicas mejoran los resultados y con ello se aumenta la productividad de la Institución.</li> </ul>	
			Motivación y Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante incentivar la creatividad y desarrollar capacitaciones para lograr unos objetivos de innovación y producir cambios en la empresa que hagan aumentar la productividad empresarial.</li> </ul>	
			Entorno de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajador tiene que tener un bienestar.</li> <li>• Mientras más satisfechas se sientan las personas que trabajan dentro de un proceso productivo mayor será su rendimiento.</li> <li>• Trabajo en equipo armónico y sincronizado en condiciones ambientalmente favorables, manteniendo valores como el respeto, servicio, entre otros.</li> </ul>	

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Conformada por el total de personal de la Red de Servicios de Salud Picota. Haciendo un total de 32 trabajadores

#### **Muestra**

La muestra del presente estudio de investigación fue la misma que la población, ya que es pequeña y se tiene facilidad de llegada a los mismos. Cuya muestra es de 32 trabajadores.

#### **Muestreo**

Tipo No Probabilístico por conveniencia, por que intenta incluir, por la facilidad de acceso a toda la muestra conformada por el personal de la Red de Servicios de Salud Picota.

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

En el presente estudio de investigación la técnica utilizada fue la entrevista y encuesta. Los instrumentos aplicados de compromiso organizacional y nivel de productividad, fueron validados por criterio de jueces, 3 en total, que permitió establecer que los instrumentos miden lo que desean medir. En el caso de la confiabilidad, se utilizó el alfa de cronbach, concluyendo con los siguientes puntajes.

- compromiso organizacional            0.86
- nivel de productividad                0.88

Para la realización de la entrevista y aplicación de los cuestionarios correspondientes y levantamiento de información, se solicitó la autorización del Director de la Red de Servicios de Salud Picota, teniendo acceso al personal.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Tratamiento de los Datos:

La información recolectada, se registró y se procesó con el procesador de cálculos Excel de Microsoft Office 2013 - Tablas de Excel y coeficiente X2 chi cuadrado.

Análisis de la Información:

El análisis de la Información procesada se realizó a través de gráfico circular y descripción de los resultados de la aplicación del coeficiente de correlación chi cuadrado.

Tabla valorativa de medición de las variables:

<b>VARIABLES</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
Compromiso Organizacional	Totalmente de acuerdo
	Moderadamente de acuerdo
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	Desacuerdo
Nivel de Productividad	Muy Bueno
	Bueno
	Regular
	Malo

## 2.6. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación es información reservada, ya que se coordinó con el director de la red de servicios de salud picota, que se maneje de forma confidencial de parte del investigador, ya que dicho trabajo servirá a la dirección como herramienta para la toma de decisiones.

### III. RESULTADOS

Para obtener los resultados se aplicó las encuestas de compromiso organizacional y de productividad al personal administrativo de la Red de Servicios de Salud Picota, en relación a dos aspectos principales del estudio de investigación: Compromiso organizacional y el Nivel de productividad de los trabajadores de dicha sede administrativa. Cuyo resultado de dicha encuesta se muestra a continuación:

**Cuadro N° 1:** Cuadro de respuestas de la encuesta

Nro	COMPROMOMISO ORGANIZACIONAL	NIVEL DE PRODUCTIVIDAD
1	Por identidad	Muy bueno
2	Por identidad	Bueno
3	Por necesidad	Regular
4	Por necesidad	Bueno
5	Por identidad	Muy bueno
6	Por necesidad	Bueno
7	Por necesidad	Bueno
8	por necesidad	Regular
9	por necesidad	Bueno
10	Por necesidad	Muy bueno
11	por necesidad	Bueno
12	Por necesidad	Regular
13	Por identidad	Muy bueno
14	Por necesidad	Bueno
15	Por necesidad	Bueno
16	Por obligación	Malo
17	Por necesidad	Regular
18	Por necesidad	Regular
19	Por identidad	Bueno
20	Por necesidad	Bueno
21	Por necesidad	Bueno
22	Por obligación	Bueno
23	Por necesidad	Bueno
24	Por necesidad	Regular
25	Por necesidad	Bueno
26	Por necesidad	Bueno
27	Por necesidad	Muy bueno
28	Por identidad	Regular
29	Por necesidad	Bueno
30	Por obligación	Regular
31	Por necesidad	Muy bueno
32	Por necesidad	Bueno



De dicho cuadro se aplicó el Chi Cuadrado de Pearson y se obtuvo dicho resultado:

**Tabla N° 01.** Tabla de contingencia de Compromiso Organizacional y Nivel de Productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016.

Compromiso organizacional	Nivel de Productividad				TOTAL
	Muy bueno	bueno	regular	malo	
Por identidad	3 (1.13)	2 (3.19)	1 (1.50)	0 (0.19)	6
Por necesidad	3 (4.31)	14 (12.22)	6 (5.75)	0 (0.72)	23
Por obligación	0 (0.56)	1 (1.59)	1 (0.75)	1 (0.09)	3
TOTAL	6	17	8	1	32

Fuente: resultados obtenidos en la escala de compromiso organizacional y nivel de productividad

Podemos identificar la distribución de frecuencias observadas distribuidas en 4 columnas y 3 filas. En función a ello, para encontrar los grados de libertad para la tabla 4\*3, es el producto de número de filas menos uno, por el número de columnas menos uno, es decir,  $(c-1)(f-1)$ , por lo tanto,  $(4-1)*(3-1) = 6$ . Para este caso se hizo uso del 5% de nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ) y 06 grados de libertad, el valor de chi cuadrado tabular ( $\chi^2_t$ ) es 12.59.

Las hipótesis a contrastar con el uso contraste estadístico a través del chi cuadrado para el presente estudio es:

H<sub>0</sub>: El compromiso Organizacional y Nivel de Productividad son independientes.

Y la hipótesis alterna

H<sub>a</sub>: El compromiso Organizacional y Nivel de Productividad no son independientes.

Es decir, están asociados.

**Tabla 02.** Toma de decisión en función a los resultados del chi cuadrado calculado y tabular

Compromiso Organizacional y Nivel de Productividad	X <sup>2</sup> <sub>c</sub>	gl	Nivel de significancia	X <sup>2</sup> <sub>t</sub>	Decisión
	174.71	06	0.05	12.59	Se rechaza la H <sub>a</sub>

El valor de chi cuadrado calculado ( $\chi^2_c$ ) fue determinado con los datos obtenidos en los instrumentos de recojo de información, es así que se obtiene como resultado  $\chi^2_c$  (174.71) es mayor que el valor tabular  $\chi^2_c$  (12.59), es decir, se rechaza la hipótesis alterna, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula que dice el compromiso Organizacional y Nivel de Productividad son independientes.

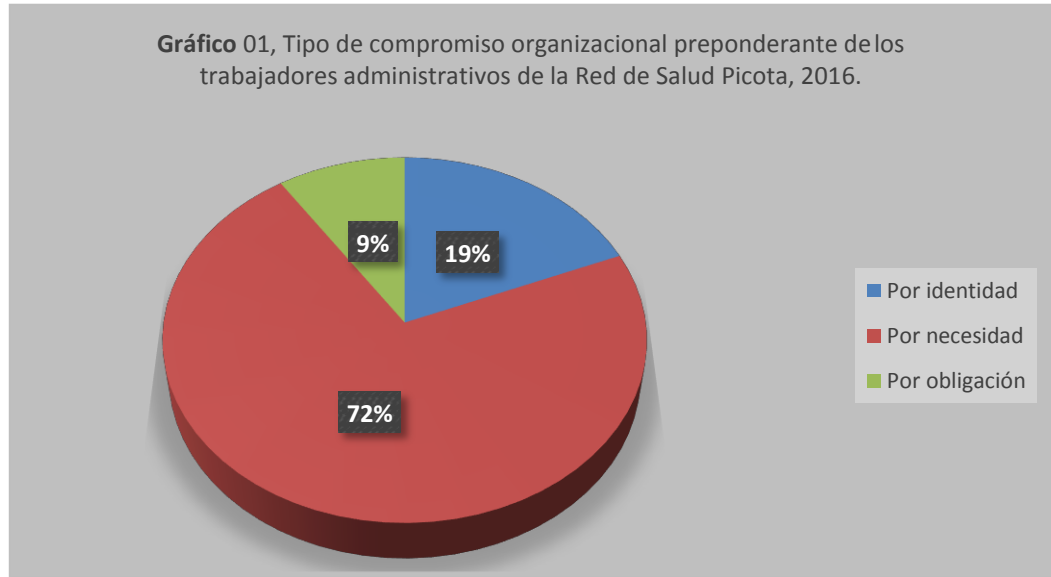
Interpretación:

De acuerdo a la Tabla N° 01, conforme a la encuesta realizadas a los 32 trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, que muestra la relación que existe entre la variable Compromiso organizacional y Nivel de productividad, se muestra que 3 trabajadores que tienen el compromiso **Por identidad**, tienen un nivel de productividad **Muy Bueno** y 3 que tienen el compromiso **Por necesidad**, también tienen un nivel de productividad **Muy Bueno**, y de los 6 que están comprometidos **Por Identidad**, el 50% tiene un nivel de productividad **Muy Bueno**, el 33% tienen un nivel de productividad **Bueno** y el 17% tiene un nivel de productividad **Regular**

**Tabla N° 03:** Tipo de compromiso organizacional preponderante de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Picota, 2016.

<b>Compromiso organizacional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Por identidad	6	18.75%
Por necesidad	23	71.88%
Por obligación	3	9.38%
TOTAL	32	100.00%

Fuente: resultados obtenidos en la escala de compromiso organizacional



Fuente: resultados obtenidos en la escala de compromiso organizacional

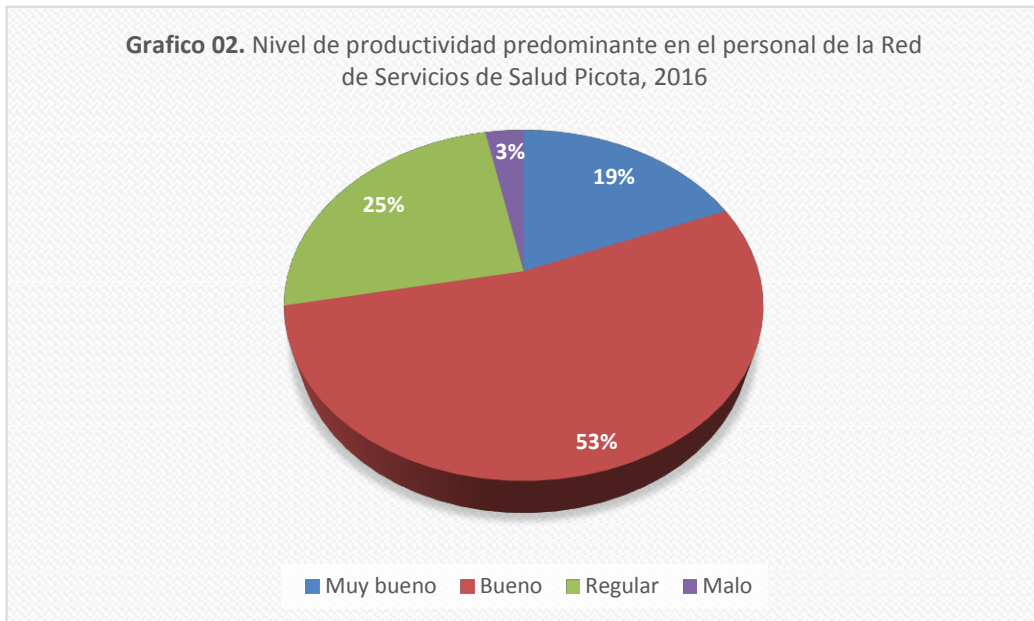
Interpretación:

Tal como se observa en la tabla N° 03 y gráfico N° 01, de acuerdo a la encuesta realizadas a los 32 trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 23 están comprometidos **Por Necesidad**, de los cuales el 13% tiene un nivel de productividad **Muy Bueno**, el 26% tienen un nivel de productividad **Bueno** y el 61% tiene un nivel de productividad **Regular**.

**Tabla N° 04, Nivel de productividad predominante en el personal de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016**

Nivel de productividad	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	6	18.75%
Bueno	17	53.13%
Regular	8	25.00%
Malo	1	3.13%
TOTAL	32	100.00%

Fuente: resultados obtenidos en la escala de productividad



Fuente: resultados obtenidos en la escala de productividad

Interpretación:

Tal como se observa en la tabla N° 04 y gráfico N° 02, de acuerdo a la encuesta realizadas a los 32 trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota, 3 están comprometidos **Por Obligación**, de los cuales el 34% tiene un nivel de productividad **Bueno**, el 33% tienen un nivel de productividad **Regular** y el 33% tiene un nivel de productividad **Malo**.

#### IV. DISCUSION

El contexto real de lo que viene sucediendo en la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Picota con los trabajadores, respecto a su compromiso organizacional que tienen con la institución en relación a su nivel de productividad, es resultado de haber realizado la encuesta a todo el personal administrativo, en lo que prevalece la respuesta del compromiso organizacional “Por necesidad”; revelando así la situación laboral que existe en nuestro país, en la instituciones del estado y más aún en los de salud, donde se demuestra la poca oportunidad que hay de trabajo en buenas condiciones en lo que uno desea.

De acuerdo al análisis hecho de los resultados de la encuesta a los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Picota, se comprobó de la incomodidad y fastidio que tienen los trabajadores por no contar con las condiciones necesarias para realizar un muy buen trabajo dentro de la sede administrativa, todo ello hace de que su compromiso sea por necesidad y que su desempeño laboral no sea la más óptima.

Los resultados de la Tabla 2; mostrado en su respectivo gráfico 1, corresponde a las siguientes dimensiones: Compromiso organizacional y Productividad; estas a su vez, forman parte de las variables Compromiso organizacional y Nivel de productividad.

Los resultados de la Tabla 3; mostrado en su respectivo gráfico 2, corresponde al Compromiso por identidad en relación a su nivel de productividad; que determina que una mínima cantidad de trabajadores tienen un compromiso emocional hacia la Institución, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la Organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente.

Los resultados de la Tabla 4; mostrado en su respectivo gráfico 2, corresponde al Compromiso por necesidad en relación a su nivel de productividad; que determina que la gran mayoría de trabajadores tienen un compromiso como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona tiene por su permanencia en la Institución y que perdería si abandona el trabajo.

Los resultados de la Tabla 4; mostrado en su respectivo gráfico 2, corresponde al Compromiso por obligación en relación a su nivel de productividad; que determina que la gran mayoría de trabajadores tienen un compromiso de deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la Institución como consecuencia de los beneficios obtenidos.

La búsqueda de la relación entre el compromiso organizacional y el nivel de productividad, coincide con la conceptualización de la Teoría de Robbins, quien indica que el compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico.

Al momento de analizar los resultados de las dimensiones que corresponden a la variable Compromiso organizacional; es especificar la importancia que tiene la identificación del personal con la organización, lo cual se refleja en su desempeño laboral en la Institución en estudio.

El trabajo administrativo en la Red de servicios de Salud Picota, es el reflejo de lo que sus trabajadores cumplen con sus funciones encomendadas, de acuerdo a la legislación vigente; es por ello que sus acciones coinciden con lo que plantea Zurita Alcaraz M. (2014). "Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral en una muestra de Trabajadores de los Juzgados de Granada", donde se demuestra la una correlación positiva entre ambas variables, tal y como han venido demostrando estudios previos.

En ese mismo sentido, cabe referenciar lo que también; Juárez Díaz, J. (2011). En su tesis "Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los Docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad nacional de San Martín - Tarapoto", concluye diciendo que: La productividad docente tiene como elemento fundamental la satisfacción en el trabajo y el proceso motivacional en el ámbito universitario, lo que indica que para mejorar las condiciones de desempeño laboral es prudente considerar aspectos referidos a las teorías mencionadas en dicho estudio.

En definitiva, el trabajo del personal administrativo en las instituciones de salud, tiene que estar relacionado con su vocación y compromiso organizacional, el cual hace mejorar o empeorar su productividad, en este sentido, Mesa De los Cobos L. (2013). “La Cultura y Compromiso Organizacional en un Organismo Descentralizado de la Administración Pública en Querétaro”; los resultados que se obtuvieron son datos relevantes a ser analizados y dirigidos a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales, reales y cotidianas. Se refleja que una cultura organizacional constructiva afectadas por los compromisos políticos y sindicales, pueden inquietar las intenciones de permanecer en la organización, el compromiso de los empleados, para la consecución de los objetivos institucionales, la satisfacción laboral y la coincidencia en los valores individuales de los empleados administrativos de un organismo descentralizado de gobierno enfocado en la educación media superior.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determina que la relación entre compromiso organizacional y el nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota existe, de acuerdo a los resultados analizados de la encuesta, y es de suma importancia saber que esta relación existe ya que uno de los motivos que hace que se levante nuestro rendimiento laboral es por aspectos emocionales.
2. En la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Picota se identifica que el compromiso organizacional preponderante es el “Compromiso por necesidad”, ya que como resultado se obtuvo que 23 de 32 trabajadores de la institución en estudio están comprometidos por necesidad y eso representa el 72% de los trabajadores.
3. Se identifica que en la Red de Servicios de Salud Picota, el nivel de productividad predominante es el “Bueno” en relación a la variable dependiente de compromiso organizacional identificado ya que 14 de 23 trabajadores con el compromiso por necesidad de la institución en estudio, tienen un nivel de productividad Regular, que representa el 61% de los trabajadores.



## VI. RECOMENDACIONES

- A la Dirección de la Red de Servicios de Salud Picota se recomienda planificar los trabajos en la institución, de acuerdo al Plan operativo de la institución, para que de esa manera puedan trabajar en forma organizada y se pueda cumplir con los objetivos y metas de la institución.
- A las autoridades regionales de salud, implementar y utilizar las tecnologías de información y comunicaciones en las instituciones y más aún si es una sede administrativa, ya que es donde se administra toda la información que en los puestos de salud se recoge, pues estas herramientas tecnológicas van servir de apoyo a que se cumpla con las metas en el tiempo oportuno.
- A la dirección de la Red de Servicios de Salud Picota y los trabajadores, se sugiere que se comprometan en la elaboración un Plan de Motivación y Capacitación para el personal administrativo de la institución, ya que es importante estar actualizados y capacitados para desarrollar de forma eficiente los trabajos encomendados dentro de la institución y cumplir con los objetivos trazados.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. Revista Contaduría y Administración. (200). Consulta: 17 de febrero de 2008. <http://www.ejournal.unammx/rca/200/RCA20001.pdf>
- Baron, R. y Greenber, J . (1995). Behavior in organizations undestanding and mamanging teh human side of work. Prentice Hall
- Contreras y Lujano, 1999) Compromiso organizacional en trabajadores accionistas. Trabajo para optar el título de licenciado en Psicología. Ucab, Caracas.
- Chiavenato, (1992) Comportamiento Organizacional. México DF: Thomson
- Faría, F. (1995). Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral. México: Noriega Editores.
- Frías Castro P. (2014),: “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”. Tesis de grado para optar al grado de magíster en gestión de personas y dinámica organizacional Universidad de Chile. Chile.
- Fuentes Navarro S. (2012). “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango
- Hernández R. y otros (2006). Metodología de la investigación. México D. F. Mc Graw Hill / Interamericana Editores S. A. de C.V.
- Juárez Díaz, J. (2011). “Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los Docentes de las Facultades de Educación y Salud de la Universidad nacional de San Martin - Tarapoto”. Tesis doctoral. Universidad Alas Peruanas.
- Lodahl, J.M. Y Kejner, M. (1965). Thedefinition ofjob involverment. Journal of Applied Psychology. 49.24-33.
- Mathieu, J y Zajac, D (1990). “A review and meta-analysNisi of antecedents, correlates and consequences of organizational commitment”. Psychological Bulletin, Vol. 108. N° 02. pp. 171-194.

- Mesa De los Cobos L. (2013). "La Cultura y Compromiso Organizacional en un Organismo Descentralizado de la administración Pública en Querétaro"; Guatemala
- Meyer, J. y Allen, N. (1991): A three component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, Vol. 01, pp. 61-89.
- Montoya Santos, Elizabeth (2014). "Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center". Universidad de Ciencias Aplicadas. Perú
- Omar, A. & Florencia, A. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Enseñanza e Investigación en Psicología*.
- Palacio, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Palella, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. (3a. ed.). Caracas: Fedupel.
- Robbins S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hill.
- Robbins S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Pearson Education
- Saunders, Graham. (1991). *El compromiso empresarial*. Colombia: Fondo Editorial LEGIS.
- Sarduy, Y. (2011). *El Análisis de la Información y las Investigaciones Cuantitativas y Cualitativas*. Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública. [Documento en línea]. Disponible: [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33\\_3-\\_07/spu20207.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3-_07/spu20207.htm). [Consulta: 2014, julio 25]
- Zurita Alcaraz M. (2014). "Compromiso Organizacional Y Satisfacción Laboral en una muestra de Trabajadores de los Juzgados de Granada", Universidad de Granada. España.

# **ANEXOS**

**Anexo N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO. Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud - Picota – 2016**

<b>DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA</b>															
<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>HIPOTESIS DE INVESTIGACION</b>	<b>MARCO TEORICO</b>												
<p><b>General:</b> ¿Existe <b>relación</b> entre el compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud picota, 2016?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿Cuál es el compromiso laboral preponderante de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud picota, 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad predominante de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud picota, 2016?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud picota,2016</p> <p><b>Específicos</b> Identificar el compromiso organizacional preponderante de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota,2016</p> <p>Identificar el nivel de productividad predominante de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016</p>	<p><b>General</b> Existe relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad laboral de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p><b>H1:</b> El Compromiso organizacional preponderante de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, es el compromiso Continuo.</p> <p><b>H2:</b> El nivel de productividad predominante de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, es el adecuado.</p>	<p><b>Compromiso organizacional:</b> Es el grado en el que el empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener la relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins, 2009:79).</p> <p><b>Productividad:</b> Es el nivel de mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto.</p>												
<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b>												
<p>El presente diseño de investigación es Descriptivo , Correlacionar, y sigue el siguiente esquema:</p> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 -- r --&gt; O2     </pre> <p>Dónde:  <b>M</b> : Muestra  <b>O1</b> :Compromiso organizacional  <b>O2</b> :Nivel de productividad  <b>R</b> : Coeficiente de Correlación</p>	<p><b>Población</b> Se utilizara un muestreo de tipo población muestral por lo que la muestra estará constituida por todo el personal que labora en la sede administrativa de la Red de Servicios de Salud Picota, 2016.</p>	<p><b>Variables</b>                  VI : O1 compromiso organizacional (Independiente)                  VD: O2 nivel de productividad (Dependiente)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">VARIABLE</th> <th style="text-align: center;">DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Compromiso Organizacional</td> <td style="text-align: center;">Por Identidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Por Necesidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Por Obligación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Nivel de Productividad</td> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Innovación tecnológica</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Motivación y capacitación</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Entorno de trabajo</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSION	Compromiso Organizacional	Por Identidad	Por Necesidad	Por Obligación	Nivel de Productividad	Organización	Innovación tecnológica	Motivación y capacitación		Entorno de trabajo	<p>Las escalas serán elaboradas por el autor y pasaran por un proceso de validez y confiabilidad.</p> <p><b>Materiales:</b> Cuestionario que contienen los ítems de Compromiso organizacional y Rendimiento laboral.</p> <p><b>Validez y Confiabilidad:</b> Con la finalidad de determinar la validez y confiabilidad de la encuesta para recopilar información relacionada al compromiso laboral asociada a nivel de productividad instrumento no estandarizado elaborada por el autor.</p> <p><b>Calificación:</b> La calificación comprende la evaluación de la validez de los resultados.</p>
VARIABLE	DIMENSION														
Compromiso Organizacional	Por Identidad														
	Por Necesidad														
	Por Obligación														
Nivel de Productividad	Organización														
	Innovación tecnológica														
	Motivación y capacitación														
	Entorno de trabajo														

## Anexo N° 02: Instrumento de recojo de información

### ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD PICOTA

**PUESTO:**

**UNIDAD:**

En la presente encuesta se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con usted y su Institución. Siguiendo sus propios sentimientos exprese su acuerdo o desacuerdo, por cada una de las preguntas. Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

(1): Totalmente de Acuerdo; (2): Moderadamente de acuerdo; (3): Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (4): Desacuerdo.

Nro	Pregunta	Escala de calificación			
		1	2	3	4
1	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi institución ahora.				
2	Permanecer en mi institución actualmente es un asunto de deseo				
3	Permanecer en mi institución actualmente es un asunto de necesidad				
4	Si renunciara a esta institución pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor				
5	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta institución				
6	Me sentiría culpable si renunciara a mi institución en este momento				
7	Esta institución merece mi lealtad				
8	Realmente siento los problemas de mi institución como propios				
9	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual				
10	No renunciaría a mi institución ahora porque me siento comprometido con su gente				
11	Esta institución significa mucho para mí				
12	Le debo muchísimo a mi institución				
13	No me siento como parte de la familia en mi institución				
14	No me siento parte de mi institución				
15	Una de las consecuencias de renunciar a esta institución sería la escasez de alternativas				
16	Sería muy difícil dejar mi institución en este momento, incluso si lo deseara				
17	No me siento emocionalmente vinculado con esta institución				
18	Si yo no hubiera invertido tanto en esta institución, consideraría trabajar en otra parte				

Fuente: Elaboración propia, en base a autores citados en teorías relacionadas al tema de compromiso organizacional.

**ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED  
DE SERVICIOS DE SALUD PICOTA**

**PUESTO:**

**UNIDAD:**

En la presente encuesta se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su Institución. Siguiendo sus propios sentimientos determine una calificación que más se adecue a usted como trabajador, por cada una de las preguntas. Marque con una (X) según considere, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

(1): Siempre; (2): Generalmente; (3): A veces; (4): Muy Poco.

Nro	Pregunta	Escala de calificación			
		1	2	3	4
1	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo				
2	Es leal con sus superiores				
3	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros				
4	Le gusta participar en actividades en grupo				
5	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo e insumos bajo su responsabilidad				
6	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan				
7	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la Institución				
8	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad				
9	Acepta la ayuda de otros para cumplir o superar las metas establecidas				
10	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión				
11	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido				
12	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa				
13	Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación				
14	Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas				
15	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad				
16	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones en su centro de trabajo				
17	Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas en su centro de trabajo				
18	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo				
19	Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo				
20	Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su área u oficina				
21	Consulta e investiga temas que tengan relación con su trabajo				

, Fuente: Elaboración propia en base a autores citados en teorías relacionadas al tema de productividad.

## Anexo N° 03: Fichas de validación de instrumento

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS: *COMPROMISO ORGANIZACIONAL*

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
<i>SAAVEDRA SAAVEDRA LEÓN</i>	<i>IE ALBERTO LEVEAU GARCIA</i>	<i>Mg. EN GEREN CIA EDUCATIVA ESTRATEGICA</i>	<i>GIN MORGAN DIEGO INFANTE</i>
<b>TITULO:</b> "Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

#### OPINION DE APLICACIÓN

*FAVORABLE*

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

5.0

Moyobamba; *13 de Agosto* del 2016



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN  
DRE - SAN MARTIN - UGEL PICOTA  
IE E - ALBERTO LEVEAU GARCIA  
PICOTA SAN MARTIN - JEC

Sello y firma del experto

*Saavedra*  
Mg. Leon Saavedra Saavedra  
DIRECTOR



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
SAAVEDRA SAAVEDRA LEÓN	IE ALBERTO LEVEAU GARCIA	MAESTRO EN GERENCIA EDUCACIONAL TIPO ESTRATEGICA	JIN MORGAN ANGULO INFANTE
TITULO: "Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016"			

INSTRUCCIONES: Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

FAVORABLE

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

5.0

Moyobamba; 13 de Agosto del 2016

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN  
DRE - SAN MARTIN - UGEL PICOTA  
I.E. "ALBERTO LEVEAU GARCIA"  
Sello y firma del Experto  
Mg. Leon Saavedra Saavedra  
DIRECTOR

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS: *COMPROMISO ORGANIZACIONAL*

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
<i>Jarez Diaz Juan Rafael</i>	<i>UCU UMSM</i>	<i>Dr. en Administración Dr. en Educación</i>	<i>Jin. Morgan Anselo Infante</i>
TITULO: "Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				X	

#### OPINION DE APLICACIÓN

*Objetiva y actual para su aplicación*

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

*4.6*

Moyobamba; *15* de *Agosto* del *2016*

*Juan Rafael Jarez Diaz*  
*Juan Rafael Jarez Diaz*  
 DOCENTE

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juarez Diaz Juan Rafael	UCU UNSM	De en Administración Dr. en Educación	Jin Margam Angulo Infante
<b>TITULO:</b>			
"Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

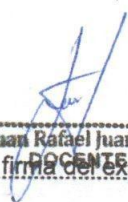
**OPINION DE APLICACIÓN**

Consistente y coherente para su aplicación

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.8

Moyobamba; 17 de Agosto del 2016

  
 Dr. Juan Rafael Juarez Diaz  
 Sello y firma del experto

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS:** *COMPROMISO ORGANIZACIONAL*

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
<i>RODRIGUEZ GALARRETA FRANCLIN PORFIRIO</i>	<i>MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS - CONETAMEF MOYOBAMBA</i>	<i>MAESTRO EN GESTION PUBLICA</i>	<i>SIN MORGAN ANGLUO INFANTE</i>
<b>TITULO:</b> "Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables					X
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización Lógica					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
<b>METODOLOGIA</b>	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
<b>OPORTUNIDAD</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

**OPINION DE APLICACIÓN**

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.8

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS

*Fuente*

Moyobamba; 08 de SETIEMBRE del 2016

Mg. Francilin P. Rodriguez Galarreta  
CONETAMEF - MOYOBAMBA

Sello y firma del experto

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS INFORMATIVOS: NIVEL DE PRODUCTIVIDAD

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
RODRIGUEZ GALARRETA FRANCLIN PORFIRIO	MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS - CONETAMEF MOYOBAMBA	MAGISTER EN GESTION PUBLICA	JIN MORGAN ANGULO INFANTE
TITULO: "Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X


### OPINION DE APLICACIÓN

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.9

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS

Moyobamba; 05 de SETIEMBRE del 2016

  
 Mg. Francilín P. Rodríguez Galarreta  
 CONETAMEF MOYOBAMBA  
 Sello y firma del experto

**Anexo N° 04: Constancia de Autorización para aplicar el instrumento**



**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN  
RED DE SALUD PICOTA**

**"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"**



**CONSTANCIA**

EL DIRECTOR DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD PICOTA, DISTRITO DE PICOTA, PROVINCIA DE PICOTA, REGION DE SAN MARTIN

Que, Jin Morgan Angulo Infante, Ingeniero de Sistemas, aplicó el instrumento guía de encuesta del proyecto de investigación titulado: **"Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016"** a 32 trabajadores de esta sede administrativa de esta institución 14 de noviembre del 2016 a horas 2:00 pm.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Picota, 21 de Noviembre del 2016



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN  
RED DE SERVICIOS DE SALUD - PICOTA  
Obst. Jorge Iván Luis Cárdenas  
DIRECTOR EJECUTIVO