



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El compromiso organizacional y la productividad en multiservicio y
mantenimiento industrial S.A.C., Puente Piedra 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Castillo Suarez, Isaac Brando (orcid.org/0000-0001-8434-4545)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Felix (orcid.org/0000-0001-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico a mis padres por haberme apoyado en todo momento en el transcurso de mi carrera profesional, motivándome a cumplir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a dios por la dicha de tener una buena salud, por darme fuerzas y no rendirme en este proceso, asimismo agradecer a mi asesor por estar siempre atento a nuestras a mis dudas y sobre todo apoyándome en esta última etapa universitaria.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN MULTISERVICIO Y MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.C., PUENTE PIEDRA 2023", cuyo autor es CASTILLO SUAREZ ISAAC BRANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX DNI: 08814139 ORCID: 0000-0003-1061-5300	Firmado electrónicamente por: JNAVARROT el 10- 12-2023 06:37:21

Código documento Trilce: TRI - 0654350



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTILLO SUAREZ ISAAC BRANDO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN MULTISERVICIO Y MANTENIMIENTO INDUSTRIAL S.A.C., PUENTE PIEDRA 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CASTILLO SUAREZ ISAAC BRANDO DNI: 71463390 ORCID: 0000-0001-8434-4545	Firmado electrónicamente por: ICASTILLOSU el 10-12- 2023 10:14:22

Código documento Trilce: INV - 1571804

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimiento.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Estadística de fiabilidad general.....	14
Tabla 2.	Estadística de fiabilidad del compromiso organizacional	14
Tabla 3.	Estadística de fiabilidad de la productividad	14
Tabla 4.	Especialistas encargados de la validación	15
Tabla 5.	Resultado descriptivo de la primera variable: Compromiso organizacional	17
Tabla 6.	Resultado descriptivo de la segunda variable: Productividad	18
Tabla 7.	Resultados de descriptivo de la cultura	19
Tabla 8.	Resultado descriptivo de la retención.....	20
Tabla 9.	Resultado descriptivo de la satisfacción.....	21
Tabla 10.	Resultados de la prueba de normalidad del compromiso y la productividad	22
Tabla 11.	Prueba de hipótesis de compromiso organizacional y productividad	23
Tabla 12.	Prueba de hipótesis específica de la cultura.....	24
Tabla 13.	Prueba de hipótesis específica de la retención.....	25
Tabla 14.	Prueba de hipótesis correlacional entre la satisfacción y la productividad	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Ilustración grafica del compromiso organizacional.....	17
Figura 2.	Interpretación grafica de la productividad	18
Figura 3.	Interpretación grafica de la cultura	19
Figura 4.	Interpretacion grafica de la retención	20
Figura 5.	Representación grafica de la satisfacción.....	21

RESUMEN

En el presente estudio de investigación titulado “El compromiso organizacional y la productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C., Puente Piedra 2023” cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la productividad, el tipo de investigación fue aplicada de enfoque cuantitativo, el nivel de estudio es correlacional y el diseño no experimental de corte transversal, se utilizó una muestra censal a los 20 colaboradores de la empresa. De esa manera se utilizó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario con una escala tipo Likert, la cual pudo medir el coeficiente de fiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach. Se aplicó la estadística donde se procesó la información obtenida, la cual se mostró que el coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.525 sig. de 0.017 (< 0.05), se concluye que existe una correlación positiva moderada, es por ello que la implementación de mejora hacia el compromiso organizacional logre el aumento de la productividad creando así un mayor crecimiento económico por parte de la empresa.

Palabras clave: Compromiso organizacional, productividad, cultura, satisfacción, retención

ABSTRACT

In the present research study titled “Organizational commitment and productivity in multiservice and industrial maintenance S.A.C., Puente Piedra 2023” whose general objective was to determine the relationship between organizational commitment and productivity, the type of research was applied with a quantitative approach. The level of study is correlational and the cross-sectional non-experimental design, a census sample of the company's 20 employees was used. In this way, the survey was used as a technique and the questionnaire with a Likert-type scale was used as an instrument, which could measure the reliability coefficient of the instrument through Cronbach's alpha. The statistics were applied where the information obtained was processed, which showed that the Rho Spearman correlation coefficient = 0.525 sig. of 0.017 (< 0.05), it is concluded that there is a moderate positive correlation, which is why the implementation of improvement towards organizational commitment achieves an increase in productivity, thus creating greater economic growth on the part of the company.

Keywords: Organizational commitment, productivity, culture, satisfaction, retention

I. INTRODUCCIÓN

En estos momentos las empresas carecen de un buen compromiso por parte de sus colaboradores, es por ello que tienen generalmente un menor rendimiento y desempeño en sus horarios laborales, por consecuencia tienen más probabilidades de ser menos productivos y realizar trabajos mal acabados que causa la insatisfacción por parte de los empleadores como del consumidor final.

En el contexto internacional: En la revista ORH (2019) según Workforce of 2020 de Oxford Economics, sólo el 13% de los trabajadores en el mundo confirma que se sienten comprometidos. De acuerdo con Carreón (2017) menciona que el compromiso tiene relación con el liderazgo y el desempeño al poder tener concordancia con el clima y la satisfacción. De acuerdo con Hirebook (2020) el 15% de los colaboradores tienen compromiso en su centro laboral, eso da a entender que un 85% de los colaboradores no tienen compromiso, por la cual se sienten desmotivados en su centro laboral. Según la revista Prensario (2022) El mundo recibió con ansia el 2022. Pues, generalmente, existen expectativas de un aumento de la economía y de productividad para el mercado. La expectativa para el presente año es la pronta recuperación de algunos sectores, como el de las industrias, nos ayude a impulsar los planes de expansión que tenemos.

En el contexto nacional la revista Gestión (2017) En el Perú el 87% de empresas indica que el escaso compromiso organizacional es un gran problema y que el 50% de empresarios cita el problema de cultura laboral y el compromiso como “necesario”, duplicando la cifra del año anterior, señala el estudio Deloitte. Así mismo el banco mundial (2020) el desarrollo de la productividad, un pie necesario para el desarrollo de los activos y la disminución de la pobreza, vino reduciéndose en el mundo y en las potencias del mercadeo. para el ingreso de los activos y la disminución de la pobreza, ha venido disminuyendo en el desarrollo global y en las economías de mercados emergentes. Según El Comercio (2022) El documento indica que la productividad por hora en el país es de 15,2% de la productividad registrada en Estados Unidos, según The Conference Board. Significa, que un colaborador ordinario del Perú se demora cinco horas y media en lograr un valor agregado que un trabajador de estados unidos. Es por ello, que la situación se agrava considerando el porcentaje alto de informalidad

en el Perú.

A nivel local la empresa Multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. se ubica en Puente Piedra, calle programa de vivienda Mz C Lt 6 Villas del Sol, esta se dedica al rubro de mantenimiento industrial. Mulmani S.A.C. por problemas internos tuvo y mantiene una desaceleración en el desempeño a la hora de realizar los objetivos establecidos por parte de los jefes, sus causas probablemente son por falta de motivación, problemas personales, poca capacitación etc, es por ello que realizaremos una investigación a fondo de cómo se desarrolla el compromiso de sus colaboradores en el entorno laboral y su productividad en la empresa.

Por lo tanto, en el estudio se brindó información precisa para hallar si existe una correlación entre las variables.

Posteriormente se mostró el problema general de la investigación

¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la productividad en Mulmani S.A.C., Puente Piedra 2023?

Por consiguiente, se planteó los problemas específicos de este estudio.

- ¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional y la eficacia en Mulmani S.A.C., Puente Piedra 2023?
- ¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional eficiencia en Mulmani S.A.C., Puente Piedra 2023?
- ¿De qué manera se relaciona el compromiso organizacional y la gestión de calidad en Mulmani S.A.C., Puente Piedra 2023?

Justificación teórica, ayudo a tener una mejor información y mejores conocimientos actualizados sobre todo los tipos de conceptos que idealicen y aclarentodo sobre las variables que son, el compromiso organizacional y la productividad, además que buscamos ser una averiguación útil para todo tipo de entorno.

Justificación práctica, esta investigación permitió mejorar la actitud y la productividad del entorno empresarial laboral con el fin de mejorar la rentabilidad

y mejorar los ingresos, realizando capacitaciones constantes y teniendo un buen clima laboral.

Justificación metodológica, proporciono una variedad de instrumentos de investigación y encuestas la cual fueron procesados con el programa estadístico SPSS, con esos resultados se pudo definir cómo va la investigación a mayor profundidad.

Justificación social, se investigó cuáles fueron las estrategias clave del compromiso organizacional y la productividad, para así poder proporcionar e implementar a las empresas las herramientas adecuadas para su desarrollo.

A continuación, se presentan los objetivos generales de la investigación
Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la productividad en Mulmani S.A.C., Puente Piedra 2023

Por consiguiente, los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre el compromiso organizacional y la eficacia en Mulmani S.A.C., Puente Piedra 2023
- Identificar la relación entre el compromiso organizacional y la eficiencia en Mulmani S.A.C., Puente Piedra 2002
- Identificar la relación entre el compromiso organizacional y la gestión de calidad en Mulmani S.A.C., Puente Piedra, 2023

De esta manera se formuló la hipótesis general.

Existe relación entre el compromiso organizacional y la productividad en Mulmani S.A.C., Puente Piedra 2023

Consecutivamente las hipótesis específicas.

- S.A.C., Puente Piedra 2023

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente marco teórico, se mostró distintas investigaciones para así poder tener mejor conocimiento del tema, de las cuales se indicó los antecedentes nacionales.

Según Cervera (2018) en su tesis llamado compromiso de los colaboradores de “el tiburón” en Lambayeque. Su objetivo fue determinar el grado de compromiso de los trabajadores de “El Tiburón” en Lambayeque. Su metodología es no experimental de tipo transversal con una población de 11 personales. Como resultado se halló de acuerdo de las 3 dimensiones, se da a entender que la dimensión afectiva y de continuidad se ubican en el nivel del medio. En conclusión, los dos están al tope del rango medio y la dimensión normativa está en rango elevado, en conclusión, el compromiso de los colaboradores “El Tiburón” está en una condición media con predisposición elevada: 31.00, 29.64 y 20.18 además el amor por la empresa, pero no basta para sentirte orgullosos con las metas de la empresa.

Así mismo Silva (2018) en su tesis llamado La comunicación y el compromiso en el personal de una universidad pública 2017. Su objetivo fue, hallar la relación de la dialogación interna empresarial y el compromiso en los colaboradores de una universidad pública. Su metodología fue no experimental con encuesta transversal con una población de 850 empleados. El resultado de la correlación de Spearman fue con una rho de Spearman $r = 0,327$. En conclusión, se encontró y confirmo que, si hay relación reducida entre el compromiso y la dialogación de los trabajadores del entorno, además que el nivel de significancia es $p = 0.003$.

De acuerdo con Rojas (2017) en su tesis gestión y el compromiso de los colaboradores de un instituto nacional, Lima-2017. Su objetivo fue determinar la relación que hay entre la gestión y el compromiso de los colaboradores de una institución nacional, Lima, 2017. Su metodología es no experimental de tipo transversal con una población de 50 colaboradores. Su resultado que dice que hubo correlación de Rho de Spearman igual a 0,676, esto al 99,99%, la correlación fue

significativa a 0,01, interpretándolo de correlación moderada y positiva de las variables, con $p = 0,00$ ($p < 0,01$), por la cual se niega la hipótesis nula y confirman la hipótesis alterna. Se concluyó que se garantiza al director dirigir las capacitaciones para ofrecer destrezas de la administración para que de esa manera aumenten su nivel de desarrollo en los planes operativos y en el momento de la toma de decisiones implementándolo en la organización direccionando control de instrumentos técnicas, estratégicas, proactivas, relacionado al compromiso en la empresa.

Por lo tanto, Quiroz (2017) en su investigación llamada Marketing y Compromiso en el Personal del área Administrativa de la Universidad Privada, Lima, 2016. Tuvo como objetivo hallar la concordancia entre Marketing y el compromiso en los trabajadores de una universidad privada, Lima, 2016. Su metodología es no experimental con diseño transversal con una población de 350 trabajadores. Como resultados se ve en la tabla una correlación de 0.798 lo que significa una correlación buena como $Sig=0.017 < 0.05$ la cual. En conclusión, existe relación del marketing y el compromiso. Se concluyó durante la prueba Rho de Spearman un valor de 0,830. Además, que se completó una significancia inferior a 0.05 la cual niega a la hipótesis nula.

En tanto Pilco (2020) en su investigación Modelo de desarrollo empresarial para mejorar la productividad en la Oficina de Control San Martín, 2019. Tuvo como objetivo determinar un modelo de desarrollo empresarial para aumentar la productividad. La metodología utilizada fue descriptiva-propositiva con una población de 9 colaboradores, los resultados de los modelos en cuanto a diseño y elementos constitutivos, hubo un promedio de 4.5 y con un 90% indica que esta propuesta es buena para ser aplicada en las salas de Control Interno San Martín. Se concluyó que el progreso es medio 89% y elevado 11%. Los descubrimientos se van las dimensiones, es por eso que, la dimensión estructural, hay un nivel medio con 100%; en la dimensión tecnológica hay un nivel con 100%; en la dimensión de bienes brinda nivel medio con 56%, y elevado en un 44%; y para terminar en la dimensión cultural se identifica también un nivel medio con un 89%, y alto 11%.

De tal forma a continuación mostraremos los antecedentes internacionales para tener una indagación más detallada. Según Ávila (2017) en su tesis el compromiso de los

docentes de dos Instituciones educativas en Quito-Ecuador. Su objetivo determinar la relación entre la gestión educativa y el compromiso en los profesores de los cetpro de la ugel 07, 2015. Su metodología es no experimental, no correlacional – transversal, su población es de 120 trabajadores. Los resultados de correlación de Spearman ($\rho=0,437$), brinda una correlación de las variables ($p\text{-valor}=0,000$ menor que $0,05$). Para concluir hay una relación directa y reducida de gestión institucional y el compromiso de los trabajadores; hallándose una significancia de Spearman $\rho=,338$ y un $p\text{-valor}$ ($p=,000<0,05$).

De acuerdo con Romero (2017) en su tesis Compromiso de los trabajadores que están con contratos en el Ministerio de Relaciones Laborales. Su objetivo fue determinar si las modalidades de contrato influyen en el Compromiso de los trabajadores del Ministerio del Trabajo. Su metodología fue de método exploratorio y /o descriptivo. De acuerdo a los hallazgos que arrojó el cuestionario, se determina que hay 14 individuos con incapacidad de la cual en los tres compromisos 5 funcionarios respondieron "estar de acuerdo" con las variables, se concluyó que se podría decir que el nivel de responsabilidad es elevado al nivel de formación que es mucho mayor, pero podemos decir que según los resultados de la encuesta en relación de la educación y cargo no se puede dar por afirmativa, ya que solo el 26% del total del grupo objetivo tienen postgrado finalizado y pertenecen a los Niveles de Supervisión y Nivel Jerárquico Superior.

Además, Manzano (2017) en su tesis estrategia de fortalecimiento del compromiso y sentido de pertenencia en los profesores de la escuela Santo Domingo, Quito. Tuvo como objetivo establecer normas para una estrategia de fortalecimiento del compromiso y del sentido de pertenencia. Su metodología fue descriptivo y explicativo de análisis cuantitativo. Sus resultados según el análisis estadístico F de Snedecor determina el nivel de significación de las diferencias entre los valores medios de las variables en cada grupo; de esta manera, tuvo nivel de significancia de $0,05$, y dado que p es menor en todas las variables, las 6 variables son válidas para el análisis clúster. Se concluyó que a partir de las teorías investigadas y abordados en el marco teórico existe importancia de organizar las normas para realizar una estrategia de

fortalecimiento del compromiso y del sentido de pertenencia.

Continuando con el desarrollo se presentan diferentes teorías, diversos autores con respecto a la primera variable comportamiento organizacional comentan:

Elton Mayo (1932) citado por Gordon (1997), presenta la Teoría de las Relaciones humanas, la eficacia y cada condición de trabajo que se analizaron no existe una relación directa entre (remuneración, horarios, etc.). No obstante, mostró que darle atención al empleado, la motivación, evitar lo ordinario, trabajar en equipo, ayudaba a ser más productivos de las empresas. La satisfacción es el resultado de los factores de motivación. Estos aumentan la satisfacción de una persona, pero con un reducido efecto sobre la insatisfacción.

Collado (1997), menciona la Teoría clásica en la cual surge los lineamientos para administrar organizaciones complejas fue el primero en reglamentar que la administración es parte fundamental del trabajo eficiente en cumplir empresa.

A continuación, se cita las definiciones conceptuales de la primera variable:

Quiroz et al. (2022), el compromiso organizacional es un proceso la cual ayuda a los trabajadores a poder lograr sus metas. Por lo tanto, Kiral (2021) indicó que: El compromiso en una empresa es muy importante. Mientras las empresas buscan como suministrar con sus necesidades laborales debido al compromiso de ellos. También se esfuerzan los trabajadores para lograr sus objetivos.

Inegbedion (2022) el compromiso es fundamental para poder lograr sus metas en la empresa, y por ello la eficacia, es por eso que para lograr tener buenos objetivos es poder medir mejor que tan efectiva es la empresa.

Según Tejada, (2020), el compromiso organizacional como el sentimiento de pertenencia que tiene un colaborador con una institución en particular e indica que existen dos tipos de compromisos, el del trabajo que es la identificación de una persona con la labor que realiza y el organizacional que es sentirse identificado con la empresa donde labora.

A continuación, comenzaremos con la dimensión de cultura.

Pedraja (2022), La definición de cultura es analizado por parte de la antropología cultural y se divulgo después de que se encontró una coherencia con el desempeño y comportamiento del personal en una organización. Tal como Gonzales et al. (2018) la cultura organizacional tiene un impacto positivo en el comportamiento laboral y también en la prosperidad del empleado. Así mismo Lok y Crawford (2004) citado por Li et al. (2021) una cultura es una ayuda y tiene como conexión un predictor del compromiso laboral.

La segunda dimensión del compromiso organizacional fue la retención. Según Ramanatha y Gopalakrishna (2020), la retención de los colaboradores es una pieza fundamental para mejorar los resultados, es por ello que las organizaciones combaten día a día la retención de los trabajadores por lapsos más largos de tiempos. Es por ello que estudios recomiendan trabajadores capaces y con un buen rendimiento.

Para finalizar la última dimensión es la satisfacción. Según Yukl (2008), citado por Andrade et al. (2020), la satisfacción se basa en una emoción que se relaciona con los varios aspectos laborales. En tanto Paliga (2021) citado por Kiral y Durdu (2021), la satisfacción laboral tiene como definición una cualidad efectiva o negativa, que indica conocimientos y valoraciones del trabajo.

Así mismo Min y Hong (2021) la satisfacción es una herramienta de respuesta emocional efectiva a las prácticas en el trabajo. Como también Locke (1976) citado por Andrade et al. (2020) la satisfacción laboral, es manera positiva de reflejar los resultados satisfactorios de la propia empresa. En tanto Singh y Das (2013) citado por Nemteanu et al. (2021) desde el punto de vista de los empleados la satisfacción se dispone del bienestar en la organización. Tal como Villani et al. (2021) citado por Maghlaperidze et al. (2021) la satisfacción laboral es un estado de la persona que se siente a gusto con la empresa en la que labora. Por su parte Ball et al. (2020) citado por Hellin Gil et al. (2022) la satisfacción laboral es la manera en la que demuestras la buena productividad y el buen trato, además de sentirse a gusto con tus compañeros en el entorno laboral. Así mismo Fernández y Sánchez (2021) la satisfacción laboral se define como una orientación positiva y combinada de parte de los colaboradores. Según Khany y Tasik (2016) citado por Nascimineto et al. (2021) la satisfacción es comprendida como un sentimiento resultante y positiva de la comunicación entre la

persona y el círculo en la que se introduce.

En tanto caballero (2002) citado por Hernández (2019) el hecho de no estar tan conforme con tu cargo laboral hará que evolucionen sentimientos que darán como resultado conductas que formaran cualidades. Por su parte Thompson y Phua (2012) citado por Hernández (2019) define la satisfacción como una suposición única centrada en el sentimiento general que se obtiene de su empleo. Así mismo Kristensen y Westergaard (2007) citado por Hernández (2019) indican que la satisfacción es una actitud global del empleado en su centro laboral. Como también Zargar et al. (2019) citado por Pino et al. (2020) muchas investigaciones descubrieron la satisfacción como la estructura importante de los trabajadores a demás que es importante para el benéfico de la empresa. De acuerdo con Fritzsche y Parrisch (2005) Citado de Pujol y Davos (2018) la satisfacción tiene como definición la manera en que los trabajadores les agrada su empleo.

Continuando con el desarrollo se presentan diferentes teorías, diversos autores con respecto a la segunda variable la Productividad comentan:

William Ouchi (1981), presenta esta teoría, también llamada como el método japonés, plantea que no se tenga intención de desligar la condición de ser humano al 89personal, puesto que la humanización en la relación jefe-trabajador acrecienta la productividad.

Seguidamente se presentan las definiciones conceptuales de la variable la Productividad.

Según Chiroque y Piscocoya (2020), la productividad es un fragmento clave en la búsqueda de objetivos en la organización, además de tener un desarrollo a lo largo del tiempo, es por ello que la buena calidad del talento humano y las políticas laborales es pieza clave en una empresa.

Zmuk et al. (2018), con su teoría, la productividad tiene concordancia con la producción y costo de la realización del trabajo.

Así mismo Osipova y Naumova (2021) la productividad indica que tanta producción se realiza y como debe de relacionarse con el nivel de vida del trabajador para poder demostrar de como los resultados afecta la población.

Además, se buscaron autores que nos ayudan a definir las respectivas dimensiones de las variables que son: Eficacia, eficiencia y gestión de calidad.

A continuación, empezaremos con la dimensión de eficacia. Según De los Ángeles (1996) citado por Farnés y Nos-Aldas (2021) eficacia se define como la obtención de las metas alcanzadas a lo largo de una relación planificada con varios contextos y orientada a contextos de producción.

Por lo tanto, la segunda dimensión es eficiencia. Así mismo García, et al. (2017) la eficiencia se define como la economía que muestra la capacidad organizacional para brindar un resultado positivo con pocos recursos. Además, una producción es eficiente si dada a los recursos está preparado para fabricar a capacidad máxima.

Por última dimensión se encuentra la gestión de calidad. De acuerdo con Vizurraga (2014) citado por Sanabria, et al. (2019) Se define como gestión de calidad a la herramienta por el cual una empresa maneja y controla sus realizaciones, logro los objetivos establecidos con un plan estratégico que facilita una entrega de bienes la cual su función es satisfacer las exigencias de los clientes. Por su parte García (2021) la ejecución en un sistema de gestión es factor necesario que brinda satisfacción entre los intereses de las empresas para brindar instrumentos para una gestión integral. Según Aryanny e Iriani (2020) uno de los métodos de gestión es la satisfacción del cliente la cual involucra a todos los trabajadores de la organización para generar un buen rendimiento. Tal como indica Santos et al. (2021) la Calidad es una referencia a la Industria .es por ello que se solicitan estrategias nuevas de gestión, las tecnologías avanzadas se relacionan con las herramientas de calidad ordinarias para poder hacer niveles óptimos de productividad.

III. METODOLOGÍA

1.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque de la investigación

El enfoque fue cuantitativo ya porque se validó encuestas y se utilizó mediciones numéricas, además que se validó con el programa SPSS. Así mismo Hernández, et al. (2010) citado por Otero (2018) El enfoque cuantitativo es un proceso de investigación que apoya la concentración en las mediciones numéricas.

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada ya que de forma directa resuelve los problemas, utilizando hallazgos investigativos y tecnológicos.

Es de tipo aplicativo, de acuerdo con Esteban (2018) está orientada a resolver la problemática que muestran en la metodología de producción, comercialización, transporte, y dispendio de bienes y servicios.

Nivel de la investigación

Descriptivo correlacional y estuvo presente para poder descubrir la relación de las variables.

Tal como indica Ochoa y Yunkor (2020) un estudio descriptivo es aquello que corresponde a una investigación cuantitativa y que presta una variable de estudio que se denomina variable de interés.

Diseño de investigación

Fue no experimental y de corte transversal ya que no se presentó ninguna maniobra en las variables.

Así mismo el corte transversal según Rodríguez y Mendivelso (2018) tiene como clasificación un estudio observacional de base individual tiene como doble propósito: El descriptivo y analítico. Además, tiene conocimiento como un estudio de

encuesta transversal; su objetivo es analizar la periodicidad en una situación en la población estudiada

1.2. Variables y operacionalización

Compromiso organizacional

Definición conceptual, según Gonzales et al. (2021) citado por Cúlibrk et al. (2018) se entiende por compromiso al grado en que los trabajadores se identifican con el organismo en donde trabajan, que tan comprometidos están con la empresa y si están listos para

Definición operacional, la variable se medirá con un cuestionario tipo Likert, consta de 3 dimensiones y 6 indicadores. Asumirá un total de 12 ítems destinadas a los colaboradores de Mulmani S.A.C

Productividad

Definición conceptual, tal como Zhiyakov et al. (2021) demuestra la similitud entre los egresos de una organización y la cantidad de producción, además que se ve el resultado del colaborador para examinar su eficiencia en sus tareas.

Definición operacional, la variable se midió mediante un cuestionario de escala tipo Likert, consta de 3 dimensiones y 6 indicadores. Con un acumulado de 12 ítems destinadas a los colaboradores de Mulmani S.A.C.

1.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo desarrollada por 25 colaboradores de la empresa Mulmani S.A.C., es por ello que se estudió la totalidad conociéndose que es una población finita y se tiene conocimiento por exactitud.

Según Graus (2018) La población, en una indagación, es el conjunto de elementos al que interesa tener conclusiones o hacer inferencias para la toma de decisiones. Estos elementos suelen ser individuos.

Criterio de selección

El estudio tomo en reconocimiento a todos el personal de Mulmani S.A.C

Inclusión Exclusión

No se tuvo en consideración a los trabajadores externos de la empresa así también para los proveedores, etc.

Muestra

La investigación tuvo una población finita con 30 trabajadores y se utilizó por completo, es por ello que se implementó una muestra censal, por lo que la muestra no será calculada y el muestreo no será necesario.

Según Velazco et al. (2003) citado por Ventura (2017) una muestra se entiende como un subconjunto de la población que estuvo conformada por unidades de análisis.

Unidad de análisis

Es considerado como unidad al trabajador de la empresa Mulmani

1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la obtención del estudio tuvo como técnica la encuesta.

De acuerdo con Mendoza y Ávila (2020) las técnicas de recolección de datos apuntan a instrucciones de acción concreta y particular de recogida de averiguación que se relaciona con el procedimiento de investigación que se utilizara.

Instrumento

Se utilizó para la recolección el cuestionario.

Por lo tanto, Ander-Egg (2003) citado por Useche (2019) el cuestionario es un instrumento que consta de varias preguntas que se formulan con la intención de tener refutaciones, a fin de lograr datos e indagación de un tema o problema específico.

Tabla 1.

Estadística de fiabilidad general

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.871	24

Interpretación

Como se percibe en la tabla 1 el resultado alcanzado a través del alfa de Cronbach de 24 examinados y estudiados para ambas variables es de 0.871, por lo que se dispone que el estadístico de fiabilidad es elevado.

V1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Tabla 2.

Estadística de fiabilidad del compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.770	12

Interpretación

Se visualiza en la tabla 2 el resultado de 12 ítems para la primera variable de compromiso el que se estimó con el programa spss que los resultados son 0.770, por lo que es aceptable

V2. PRODUCTIVIDAD

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad de la productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.837	12

Interpretación

Se visualiza en la tabla 3 el resultado de 12 ítem para la segunda variable de

productividad el que se estimó con el sistema estadístico spss, que los resultados son de 0.837, por lo que es elevado

Validez

La investigación se validó por medio de juicio de expertos que evaluaron de forma detallada el instrumento que se presentó, contando con la aprobación para ser aplicada por el estudio de investigación.

Según Ventura, et al. (2017) la validez es el valor en que la certeza y la teoría apoya la interpretación.

Tabla 4.

Especialistas encargados de la validación

N°	Nombre de los expertos
1	Villanueva Orbegoso Vladimir
2	Villarruel Esquivel Oscar
3	Farro Ruiz Lizet

Confiabilidad

En esta investigación se utilizó el programa de estadísticas SPSS, la cual ayudo a analizar la confiabilidad, así como también se obtuvo los resultados del instrumento. en el estudio se aplicó una prueba piloto utilizando 10 elementos de la totalidad de la muestra, obteniendo como resultado 0.901. (Ver anexo 8). A continuación, se utilizó el alfa de Cronbach para calcular la fiabilidad del instrumento mediante el programa informático SPSS 29. El objetivo fue medir el grado de fiabilidad, y se espera un resultado de 0,70 o superior en la escala de valoración de 0 a 1 (Ver anexo 9).

Por lo tanto, Medina et al. (2020) la confiabilidad se describe a la consistencia de

las puntuaciones o de la información conseguida con un instrumento administrado en varias ocasiones.

1.5. Procedimiento

La investigación analizó la problemática que existe en la empresa Mulmani S.A.C., es por ello que se planteó un título de investigación utilizando dos variables, luego la introducción que inicia con la formulación de los problemas, objetivos e hipótesis, por consiguiente, se hace las respectivas justificaciones. En la metodología se utilizó el enfoque, nivel, tipo y diseño de investigación, además de realizar la muestra dando como instrumento el cuestionario que se encuestó a 30 colaboradores de Mulmani S.A.C. para poder recolectar y analizar la confiabilidad en el alfa de Cronbach utilizando el programa SPSS, en la que se obtuvo los respectivos resultados

1.6. Método de análisis de datos

Estadística descriptiva

La estadística descriptiva según Ochoa y Yunkor (2019) la población de estudio descriptivo se delimita en tiempo y espacio ya que indagan la validez interna puesto que las conclusiones que se hallan se logren reubicar a la población donde se alcanzó la muestra de estudio.

Estadística inferencial

La estadística inferencial de acuerdo con Ponce et al. (2020) utilizó métodos de los cuales se hallan generalizaciones en pie a una averiguación parcial o completa, que se obtiene mediante técnicas descriptivas.

1.7. Aspectos éticos

Para la realización de esta investigación se tomó en cuenta la normativa APA, así como también los criterios que brinda la Universidad Cesar Vallejo, por consiguiente, se mantiene anónimo a los encuestados como también no se adulterará los resultados obtenidos. Se garantizó a los participantes un alto grado de confidencialidad, así como también se respetó los derechos de autoría de acuerdo a las normas establecidas.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Variable 1: Compromiso organizacional

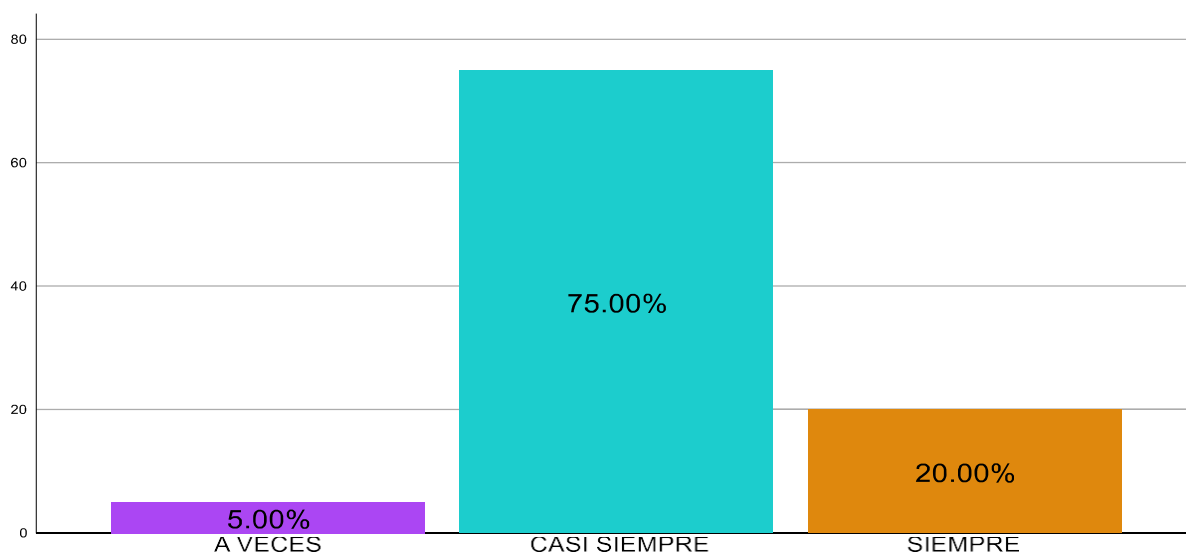
Tabla 5.

Resultado descriptivo de la primera variable: Compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	1	5	5
Casi siempre	15	75	80
Siempre	4	20	100
Total	20	100	

Figura 1.

Ilustración grafica del compromiso organizacional



Interpretación:

Respecto a la tabla 5 y figura 1, se aprecia en total del 20 encuestados, dieron como respuesta “Casi siempre” con el 75% que corresponde a 15 trabajadores, del mismo modo se aprecia que dieron como respuesta “siempre” con el 20%

correspondiente a 4 trabajadores y por otro lado, dieron como respuesta el “5%” correspondiente a 1 trabajador. Por ello, los colaboradores se encuentran regularmente comprometido.

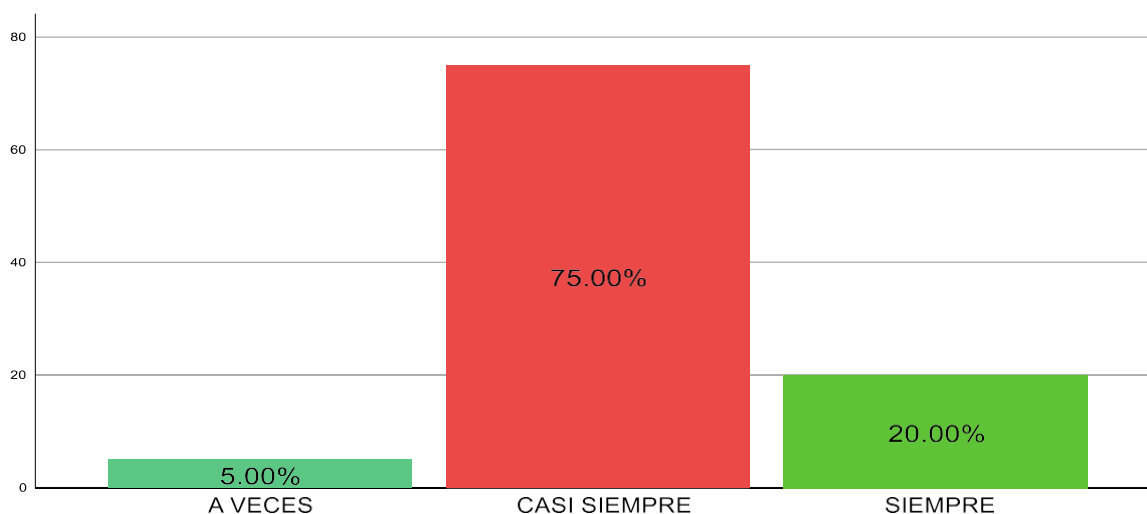
Tabla 6.

Resultado descriptivo de la segunda variable: Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	1	5.0	5.0
Casi siempre	15	75.0	80.0
Siempre	4	20.0	100.0
Total	20	100.0	

Figura 2.

Interpretación grafica de la productividad



Interpretación:

Respecto a la tabla 6 y figura 2, se aprecia sobre el total de 20 encuestados, su respuesta fue “casi siempre” 75% la cual representa 15 trabajadores, del mismo modo se visualiza que su respuesta “siempre” 20% representando a 4 trabajadores, por otro lado dieron como respuesta “ a veces” el 5% que corresponde a

1 trabajador. Por la tanto los encuestados cuentan con un nivel de productividad moderado.

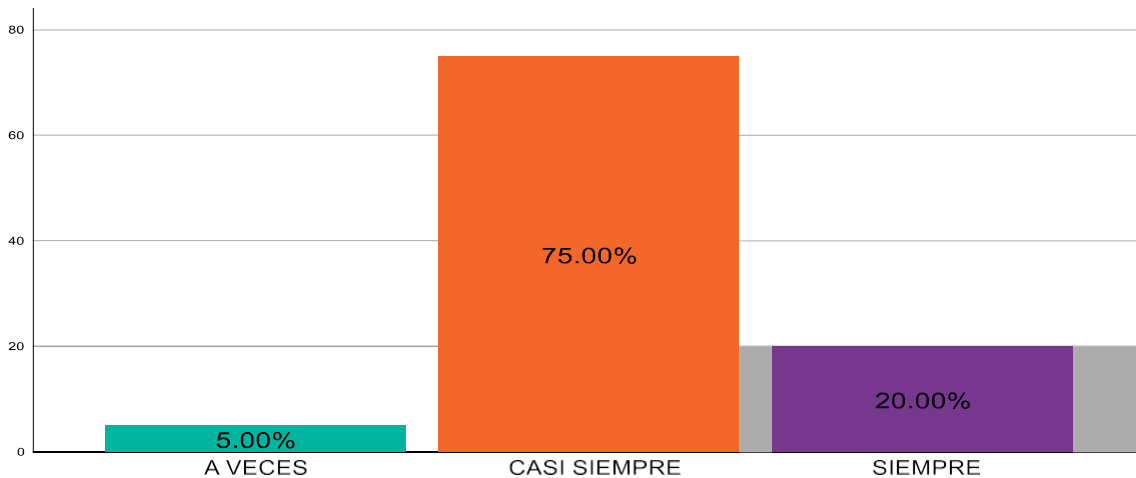
Tabla 7.

Resultados de descriptivo de la cultura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	1	5.0	5.0
Casi siempre	15	75.0	80.0
Siempre	4	20.0	100.0
Total	20	100.0	

Figura 3.

Interpretación grafica de la cultura



Interpretación:

Conforme a la tabla número 7, según la primera dimensión: Cultura, a través de 20 colaboradores encuestados, que conforman el integro de la muestra, se obtuvo como resultado que el 75% de colaboradores afirman que “casi siempre” la empresa cuenta

con una agradable cultura, mientras que un 20 % de colaboradores afirman que “siempre” existe una muy buena cultura por parte de la empresa, y por último solo un 5% de los trabajadores mencionan que “a veces” existe cultura. De acuerdo con los resultados se ve reflejado que la mayoría de los colaboradores se encuentran identificados con la cultura por parte de la empresa.

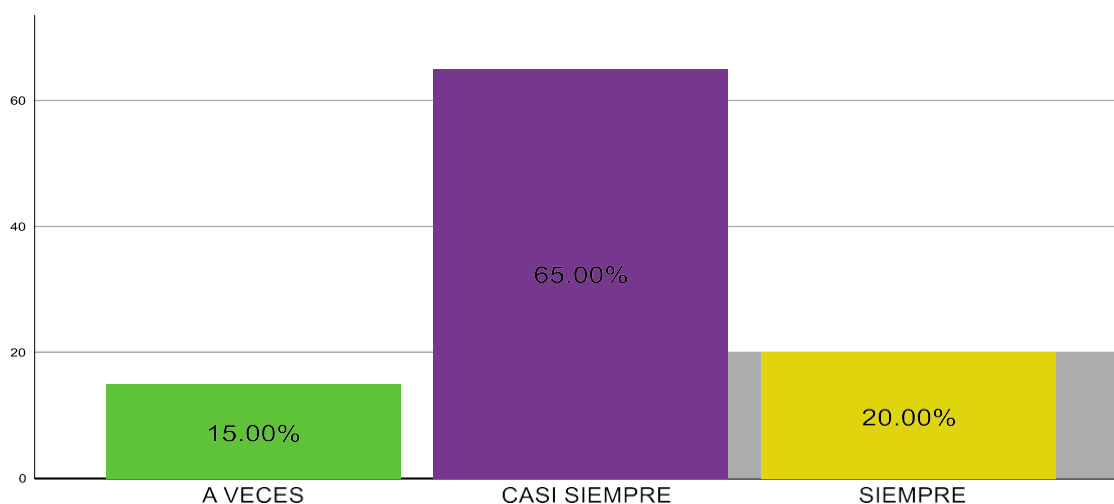
Tabla 8.

Resultado descriptivo de la retención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	15	15
Casi siempre	13	65	80
Siempre	4	20	100
Total	20	100	

Figura 4.

Interpretación grafica de la retención.



Interpretación:

Según la tabla 11 y figura 4, conforme la segunda dimensión: Retención, a través de 20 colaboradores encuestados que conforman la muestra, se obtiene que el 65%

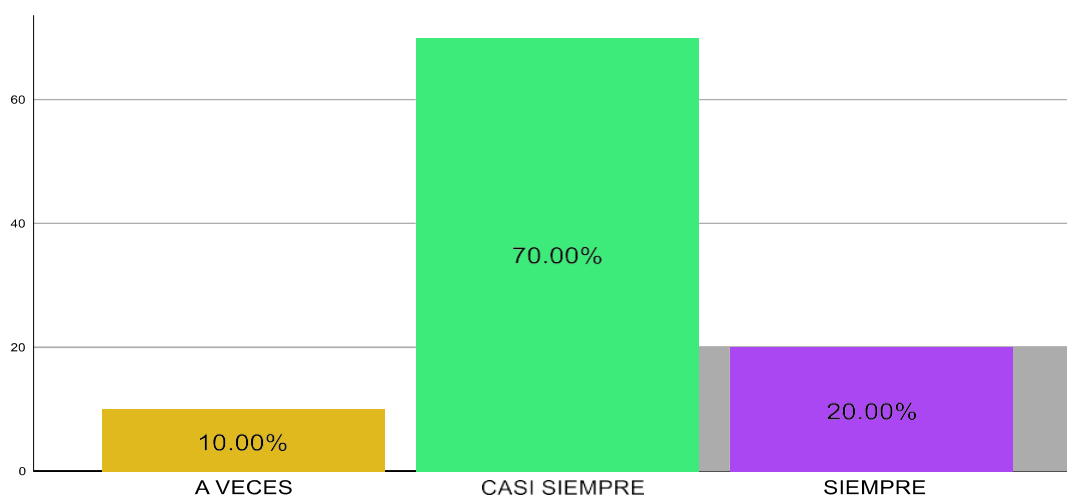
de los encuestados aseguran que “casi siempre” se encuentran satisfechos con la estrategia de retención de la empresa, mientras que el 20% de los colaboradores indican que “siempre” se encuentran estables en la empresa, por otro lado, el 15% de los participantes se sienten gustosos por trabajar en la empresa. De acuerdo a estos resultados se interpreta que las estrategias de retención que realiza la empresa son muy positivas, ya que los colaboradores se sienten estables y cómodos.

Tabla 9. Resultado descriptivo de la satisfacción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	2	10	10
Casi siempre	14	70	80
Siempre	4	20	100
Total	20	100	

Figura 5.

Representación gráfica de la satisfacción.



Interpretación:

Según la tabla 9 y figura 5, conforme la tercera dimensión: Satisfacción, con una muestra de 20 colaboradores, se obtiene que el 70% de los encuestados aseguran

que “casi siempre” se encuentran satisfechos en el trabajo, mientras que un 20% de los participantes afirman que “siempre” se encuentran satisfecho en la organización, por otro lado, solo el 10 % constata que solo “a veces “se sienten cómodos en la empresa. Con estos resultados se deduce que la satisfacción de los colaboradores dentro de la empresa es muy positiva, eso da a entender la importancia que tiene la empresa hacia sus trabajadores.

ANÁLISIS INFERENCIAL

PRUEBA DE NORMALIDAD

- H0: Distribución de estadística con muestra normal.
- H1: Distribución de estadística de muestra no es normal

Nivel de significancia:

Tabla 10. Resultados de la prueba de normalidad del compromiso organizacional y la productividad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig
Compromiso organizacional	0.420	20	<.001	0.660	20	<.001
Productividad	0.420	20	<.001	0.660	20	<.001

Interpretación:

En la tabla 10, el valor de significancia de la V1: compromiso organizacional, y la V2: productividad; el resultado es $=.001 < a 0.05$. De tal forma se infiere que no hay una distribución normal, por ende, se utilizó Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Contrastación de hipótesis

Se comprueban las hipótesis planteadas a fin de trazar la correlación existente

respecto de las variables en estudio. Además, por número de elemento se utilizó la estadística Shapiro Wilk, Asimismo, se emplea el estadístico de Rho de Spearman para verificar la correlación entre hipótesis general.

Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis entre el compromiso organizacional y la productividad:

- H0: No existe relación entre el compromiso organizacional y la productividad en multiservicio y mantenimiento industrial, Puente Piedra 2023
- H1: Existe relación entre el compromiso organizacional y la productividad en multiservicio y mantenimiento industrial, Puente Piedra 2023

Criterio de elección:

- V. de significancia $\geq 5\%$ aceptamos H0
- V. de significancia $\leq 5\%$ rechazamos H0

Tabla 11.

Prueba de hipótesis de compromiso organizacional y productividad

			Productividad
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	0.525*
		Sig. (bilateral)	00.017
		N	20
	Productividad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	20.

Interpretación:

Teniendo como indicio a la hipótesis general, se procesaron los datos recogidos empleando el SPSS. es por ello que en la tabla 11 se observa que la significancia es 0.017, cifra menor a 0.05 por lo que se

acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, indicando que si existe relación entre el compromiso organizacional y la productividad. Se obtuvo un nivel de correlación de 0,525. Por ende, existe una correlación positiva moderada.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Prueba de hipótesis correlacional entre la cultura y la productividad

- Hipótesis: • H0: No existe relación entre la cultura y productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente Piedra 2023
- Hipótesis• H1: existe relación entre la cultura y productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente Piedra 2023

Criterio de elección:

- V. de significancia $\geq 5\%$ aceptamos H0
- V. de significancia $\leq 5\%$ rechazamos H0

Tabla 12.

Prueba de hipótesis específica de la cultura

			Cultura	Productividad
Rho de Spearman	Cultura	Coeficiente	de 1.000	0.525*
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	0.017
		N	20	20
	Productividad	Coeficiente	de 0.525*	1.000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	0.017	.
		N	20	20

Interpretación:

La tabla 12, percibe la significancia de $0.017 < p=0.05$. por lo que admitimos la

premisa alterna, es decir que si existe relación entre cultura y productividad. Con el coeficiente de correlación de Rho Spearman =0.525. por esta razón se comprueba una correlación positiva moderada

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Prueba de hipótesis correlacional entre la Retención y la productividad

- H0: No existe relación entre la retención y productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente Piedra 2023
- H1: existe relación entre la retención y productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente Piedra 2023

Criterio de elección

- V. de significancia $\geq 5\%$ aceptamos H0
- V. de significancia $\leq 5\%$ rechazamos H0

Tabla 13.

Prueba de hipótesis específica de la retención

			Retención	Productividad
Rho de Spearman	Retención	Coeficiente de correlación	1.000	0.316
		Sig. (bilateral)	.	0.174
		N	20	20
	Productividad	Coeficiente de correlación	0.316	1.000
		Sig. (bilateral)	0.174	.
		N	20	20

Interpretación:

La tabla 13, percibe la significancia de $0.174 > p=0.05$. por lo que se acepta la

hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indicando que no hay relación entre la retención y productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. puente piedra 2023. De igual manera, se halló un Rho de Spearman= 0.316, logrando inferir que existe una correlación positiva baja.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- H0: No existe relación entre la satisfacción y productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente Piedra 2023
- H1: existe relación entre la satisfacción y productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente Piedra 2023

Criterio de elección

- V. de significancia $\geq 5\%$ aceptamos H0
- V. de significancia $\leq 5\%$ rechazamos H0

Tabla 14.

Prueba de hipótesis correlacional entre la satisfacción y la productividad

			Satisfacción	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000	0.506*
		Sig. (bilateral)	.	0.023
		N	20	20
	Productividad	Coeficiente de correlación	0.506*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.023	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

La tabla 14 percibe la significancia $0.023 < p=0.05$. Por lo que admitimos la premisa alterna, ósea que si hay relación entre la satisfacción y la productividad. Con el coeficiente de correlación del Rho de spearman= 0.506. Es por ello se compruebauna correlación positiva moderada, se entiende que la satisfacción se relaciona de una manera considerable con la productividad de multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente Piedra 2023.

V. DISCUSIÓN:

Según el objetivo general, determinar la relación entre el compromiso y la productividad de multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente Piedra 2023. El resultado obtenido de la tabla 7 tiene una sig.de 0.017 contrastando que el compromiso presenta relación directa con la productividad en Multiservicio y mantenimiento industrial y una correlación positiva moderada de variables debido a un coeficiente de correlación $Rho=0.525$, datos que al ser comparados. Según a Rojas (2017) en su tesis gestión y el compromiso de los colaboradores de un instituto nacional, Lima - 2017. Su objetivo fue determinar la coherencia que hay entre la gestión y el compromiso de los colaboradores de una institución nacional, Lima – 2017. Su resultado que dice que hubo correlación de Rho de Spearman igual a 0.676, esto con una correlación fue significativa a 0,01. Con estos resultados se afirma que se coincide en ambos estudios, pero se discrepa en el nivel de correlación. En ese sentido Catania et al. (2009) citado de Eliyahu et al. (2021) el compromiso es semejante de nobleza en un individuo y la correlación que tiene un colaborador en una organización.

El primer objetivo es determinar el nivel de significancia de la cultura y la productividad de los trabajadores de multiservicio y mantenimiento industrial Puente Piedra 2023, el resultado en la tabla 8 presentan una significancia de 0.017 refiriendo que tiene relación directa con la productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente Piedra y una correlación positiva moderada entre cultura y productividad de los colaboradores debido a una correlación $Rho=0.525$, estos datos al ser comparados con el estudio de Yabar, B. (2019) en su tesis “Influencia de la cultura financiera en los niveles de productividad de los trabajadores de mibanco en la región de Tacna durante el 2017” quien concluyo Mediantela prueba estadística Rho de Spearman, con una significancia asintótica de 0.000 se determinó que existe unarelación moderada entre la cultura financiera y la productividad de los asesores de negocio de MiBanco en la Región de Tacna, duranteel 2017, dado que el R

equivalente a 0.512. Se afirma de coincidentemente existe relación entre ambos estudios tanto en significancia como en coeficiente de correlación.

En ese caso Gonzales et al. (2018) la cultura organizacional tiene un impacto positivo en el comportamiento laboral y también en la prosperidad del empleado.

El segundo objetivo específico fue describir la relación de la retención y la productividad de los trabajadores de multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente Piedra 2023. El resultado en la tabla 9, muestra una significancia de 0.174 indicando que la retención no tiene relación directa con la productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. y una positiva baja entre retención y productividad evidenciando en una correlación $Rho=0.316$, estos datos al ser comparado con el estudio de: Ávila (2017) en su tesis el comportamiento de los docentes de dos instituciones educativas en Quito-Ecuador. Su objetivo determinar la relación entre la gestión educativa y el compromiso, los resultados de correlación de Spearman ($Rho=0,437$), brinda una correlación positiva moderada de las variables ($p\text{-valor}=0,000$ menor que 0,05). Según Ramanatha y Gopalakrishna (2020) la retención de los colaboradores es una pieza fundamental para mejorar los resultados, es por ello que las organizaciones combaten día a día la retención de los trabajadores por lapsos más largos de tiempos.

El tercer objetivo específico fue describir la relación de satisfacción y la productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C. Puente piedra 2023. El resultado obtenido en la tabla 10 presenta una significancia de 0.023, refiriendo que la satisfacción que, si tiene relación con la productividad en multiservicio y mantenimiento industrial Puente Piedra, y una correlación positiva moderada entre satisfacción y la productiva de los colaboradores debido a una correlación $Rho= 0.506$. estos datos al ser comparado con el estudio de Silva (2018) en su tesis llamado La comunicación y el comportamiento en el personal administrativo de una universidad pública 2017. Su objetivo fue, hallar la relación de la dialogación interna empresarial y el compromiso en el personal. El resultado de la correlación de Spearman fue con una Rho de Spearman $r=0,327$.

Además, que el nivel de significancia es $p=0,003$. Con los resultados se confirma que existe relación entre ambas variables del estudio, pero se discrepa en el nivel de correlación. Es por ello que Paliga (2021) citado por Kiral y Durdu (2021) la satisfacción laboral tiene como definición una cualidad efectiva o negativa, que indica conocimientos y valoraciones del trabajo.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos y resultados de la presente investigación se nombrará las conclusiones y recomendaciones.

Primera: Referente al objetivo general se pudo determinar la relación entre el compromiso organizacional y la productividad en Multiservicio y Mantenimiento Industrial S.A.C., Puente Piedra 2023, teniendo un valor de significancia de 0.017 indicando su relación con las variables y con un Rho de 0.525 la cual indica una correlación positiva moderada. En conclusión, a través de la implementación de mejora hacia el compromiso organizacional, se logre el aumento de la productividad creando así un mayor crecimiento económico por parte de la empresa.

Segunda: El primer objetivo específico es determinar la relación entre la cultura y la productividad en Multiservicio y Mantenimiento Industrial S.A.C., Puente Piedra 2023, teniendo un valor de significancia de 0.017 indicando su buena relación con las variables y con un Rho de 0.525 la cual indica una relación positiva moderada. En conclusión, la cultura en la organizacional es muy importante ya que hace que los trabajadores se sientan más comprometidos y sean más productivos.

Tercera: De acuerdo al segundo objetivo específico que es determinar la relación entre la retención y la productividad en Multiservicio y Mantenimiento Industrial S.A.C., Puente Piedra 2023, con una significancia de 0.174 con un Rho de 0.316 y una correlación positiva baja. En conclusión, estamos en proceso de desarrollo para poder encontrar estrategias para que el personal se sienta identificado con la organización y así puedan mejorar su productividad.

Cuarta: El tercer objetivo específico es determinar la satisfacción entre la retención y la productividad en Multiservicio y Mantenimiento Industrial S.A.C., Puente Piedra 2023, con una significancia de 0.023 indicando su relación con las variables y con un Rho de 0.506 lo que muestra una correlación positiva moderada. Se

concluye que la satisfacción es clave para el desarrollo de la empresa ya que así se sienten con más actitud a la hora de trabajar, generando mayor productividad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda implementar estrategias para el aumento del compromiso, ya que el 75% de los colaboradores se sienten comprometidos en la realización de sus deberes en la empresa, además que el 75% de los trabajadores son más productivos, de esa manera debemos de buscar estrategias en la que los colaboradores se sientan más comprometidos con la organización, generando mayor productividad y rentabilidad.

Segunda: Se recomienda buscar una manera de poder seguir aumentando la cultura con más solides, ya que el 75% de los colaboradores se sienten con más cultura organizacional que los demás, es por ello que la empresa debe de buscar una manera en que la cultura sea más agradable para los trabajadores, para que así puedan mejorar más aun su productividad y desempeño.

Tercera: Se aconseja a la empresa a buscar más alternativas para poder retener a sus trabajadores, ya que el 65% de los colaboradores se sienten estables en la empresa, es por ello que implementar mejores estrategias aumentaría considerablemente la productividad en la organización.

Cuarta: Se sugiere que la empresa utilice diferentes estrategias de mejora para que los colaboradores se sientan más satisfechos, es decir que más del 70% de los trabajadores se sienten satisfechos a la hora de trabajar en la empresa, es por ello que al mejorar la satisfacción la productividad puede aumentar considerablemente.

REFERENCIAS

- Ávila, M. C. I. (2017). Gestión educativa y compromiso organizacional en los docentes de los CETPRO, UGEL 07, 2015. <https://docplayer.es/148225593-Gestion-educativa-y-compromiso-organizacional-en-los-docentes-de-los-cetpro-ugel-07-2015.html>
- Andrade, M. S., Miller, D., & Westover, J. H. (2020). Job satisfaction factors for housekeepers in the hotel industry: A global comparative analysis. *International Hospitality Review*, 35(1), 90-108. Proquest <https://doi.org/10.1108/IHR-06-2020-0018>
- Andrade, A. L. de, Omar, A., & Salessi, S. (2020). Generic Job Satisfaction Scale: Psychometric Qualities of the Version Adapted to Portuguese. *Avaliação Psicológica*, 19(4), 361-370. <https://doi.org/10.15689/ap.2020.1904.15804.02> scielo
- Aryanny, E. & Iriani. (2020). Analysis of Quality Management by Implementing Total Quality Management Based on Deming Prize. *Journal of Physics:Conference Series*, 1569(3), 032015. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1569/3/032015>
- Atencio, E, Otero, O, Peña, J. (2020). COMPROMISO ORGANIZACIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL PERSONAL DOCENTE. <https://lc.cx/xSkvcs>
- Bauce, G., Córdova, M. y Ávila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel*, 49(2), 43. https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica_vol_49_2.pdf#page=52
- Banco mundial (2022) El aumento de la productividad, el principal motor de reducción de la pobreza, corre peligro debido a las perturbaciones causadas por la COVID-19. (s. f.). World Bank. Recuperado 15 de noviembre de 2022, de <https://www.bancomundial.org/es/news/pressrelease/2020/07/14/productivity-growth-threatened-by-covid-19-disruptions>
- Bonilla, B. E. H., Reynoso, A. M. R., Cortés, V. R., Trujillo, S. J. S., & Guevara, L.C. M. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso

- organizacional. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), Art. 16. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370> (ebsohot)
- Bonilla, G., y Paola, Y. (2021). *Revisión de literatura sobre factores clave en la implementación de un sistema de gestión de calidad en pymes*. 16.
- Bravo, N. J. L., y Cassano, P. P. G. D. (2019). Estrategias para aumentar el compromiso organizacional en el área de ventas de una empresa de la industria cosmética y cuidado personal. *INNOVA Research Journal*, 4(3.1), Art. 3.1. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1087> Scielo
- Cervera Timaná, F. D. M. (2018). *Compromiso organizacional de los trabajadores del Restaurante “El Tiburón” en la ciudad de Lambayeque*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1179>
- Cruz Ati, P. F. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios LATURI CÍA. LTDA*. [Master Thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gerencia de Institución de Salud.]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/26444>
- Chiroque-Suarez, C. M. y Piscocoya-Manriquez, M. L. (2017). Satisfacción laboral y productividad laboral: Una revisión de literatura. Centro de negocios. <https://www.proquest.com/openview/00fb0a720ff0fdf0fcd3385e15301341/1?pq-origsite=gscholar&cbl=51922&diss=y> Proquest
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., y Aguilera-Dávila, A. (2020). *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*. 15. Scielo Cruz, C. D. L. (2020). Compromiso organizacional de la última década: Una revisión sistemática, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56834>
- El comercio (2022)_2022: El año en que la productividad dictará el éxito empresarial. <https://prensariotila.com/2022-el-ano-en-que-la-productividad-dictara-el-exito-empresarial/>
- Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente

- en las Instituciones de Educación Básica. *Revista InnovaEducación*, 2(1), Art. 1. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008> (scielo)
- Eliyahu, A. S., Bibu, N., & Danaia, D. (2020). *Organizational Politics and its Influence on Employees' and Volunteers' Motivation in Emergency Organizations in Israel*. 21(2), 14. Ebscohost
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Espinoza Freire, E. E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Conrado*, 14, 39-49. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S199086442018000500039&script=sci_arttext&tling=en
- Fariñas, A. G., Mena, E. G., Molina, M. D., Hechevarría, O. O., y Atá, A. G. (2017). Oportunidades y retos de la medición de la eficiencia organizacional de las farmacias comunitarias cubanas. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4), Art. 4. <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/517> Scielo
- Fernández Puente, A., y Sánchez-Sánchez, N. (2021). Understanding executive women's perspectives on job satisfaction and their different domains. *Economics & Sociology*, 14(1), 159-177. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2021/14-1/11> proquest
- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., y Morelos Gómez, J. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. Scielo <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Hernández B, Ruiz, A, Ramírez, V, Méndez, L, Sandoval (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2007-74672018000100820
- Gestión, N. (2015, noviembre 21). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema | TENDENCIAS*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87->

[empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/](#)

- Gonzales, Inga, M, Olivares, P, Escalante, J (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- González-Limas, W. R., Bastidas-Jurado, C. F., Figueroa-Chaves, H. A., Zambrano-Guerrero, C. A., Matabanchoy-Tulcán, S. M. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20(2), 200-214. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.123> Scielo
- Graus, M. E. G. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427>
- Hellín Gil, M. F., Ruiz Hernández, J. A., Ibáñez-López, F. J., Seva Llor, A. M., Roldán Valcárcel, M. D., Mikla, M., & López Montesinos, M. J. (2022). Relationship between Job Satisfaction and Workload of Nurses in Adult Inpatient Units. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18), Art. 18. <https://doi.org/10.3390/ijerph191811701>
- Hinojosa-López, J. I. (2022). The mediating role of job satisfaction between quality in work factors and work engagement. *Revista de Administração de Empresas*, 62. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220410x> Scielo
- Inegbedion, H. (2022). Motivators of employee commitment at multinational organisations in emerging economies: Empirical evidence from Nigeria. *Humanities and Social Sciences Communications*, 9(1), Art. 1. <https://doi.org/10.1057/s41599-022-01169-6>
- Kıral, E., & Durdu, . (2021). *The relationship between tendency to gossip and organizational commitment*. 8, 1833-1856. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272412>
- Li, Y., Yang, J., Wu, M., Wang, J., & Long, R. (2021). A Comprehensive Model of the Relationship between Miners' Work Commitment, Cultural Emotion and Unemployment Risk Perception. *Sustainability*, 13(5), Art. 5.

<https://doi.org/10.3390/su13052995>

López, M. E. C., & Mendoza, L. P. V. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(4), 88-107. Scielo

Maghlaperidze, E., Kharadze, N., y Kuspliak, H. (2021). Development of Remote Jobs as a Factor to Increase Labor Efficiency. *Journal of Eastern European and Central Asian Research (JEECAR)*, 8(3), Art. 3.

<https://doi.org/10.15549/jeecar.v8i3.669>

Marseno, W. A., & Muafi, M. (2021). The effects of work-life balance and emotional intelligence on organizational commitment mediated by work engagement. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy (2687-2293)*, 3(2), Art.

2. <https://doi.org/10.36096/ijbes.v3i2.257>

Manzano Díaz, A. G. (2017). Estrategia de fortalecimiento del compromiso organizacional y sentido de pertenencia en los docentes de la Unidad Educativa Santo Domingo de Guzmán, Quito [MasterThesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5615>

Medina-Díaz, M. del R., Verdejo-Carrión, A. L., Medina-Díaz, M. del R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *ALTERIDAD.Revista de Educación*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>

Mendoza, S. H., y Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), Art. 17. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Min, K., y Hong, W. (2021). The Effect of Food Sustainability and the Food Safety Climate on the Job Stress, Job Satisfaction and Job Commitment of Kitchen Staff. *Sustainability*, 13(12), Art. 12. <https://doi.org/10.3390/su13126813>

Moreira Moreira, L. M. (2018). EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí-Ecuador. *Repositorio de Tesis - UNMSM*.

- <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763> (ebsohot)
- Morán, N. P., y Yambay, M. A. (2022). El compromiso laboral y el comportamiento innovador de los empleados: revisión de literatura. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(1), 1-10. <https://doi.org/10.46677/compendium.v9i1.1005>
- Nascimento, R. K. do, Both, J., Guimarães, J. R. S., Benites, L. C., & Folle, A. (2021). Perfis de satisfação no trabalho: Um estudo com professores de educação física (Job satisfaction profiles: study of physical education teachers). *Retos*, 42, 220-227. <https://doi.org/10.47197/retos.v42i0.83171> proquest
- Nemteanu, M.-S., Dinu, V., & Dabija, D.-C. (2021). Job Insecurity, Job Instability, and Job Satisfaction in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Journal of Competitiveness*, 13(2), 65-82. <https://doi.org/10.7441/joc.2021.02.04>
- Nos-Aldás, E. y Farné, A. (2020). Comunicación transgresora de cambio social: Epistemologías performativas y eficacia cultural. *Convergencia*, 27. <https://doi.org/10.29101/crcs.v27i0.12720>
- Ochoa, J., y Yunkor, Y. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 2(2), Art. 2. <http://201.234.119.250/index.php/AJP/article/view/224>
- Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. *Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico* https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- ORH (2019). *Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido*. ORH | Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>
- Osipova, I. M., & Naumova, T. A. (2021). Regularity of change in labor productivity in the agricultural sector: A regional issue. *IOP Conference Series: Earth and*

Environmental Science, 677(2), 022062. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/677/2/022062>

Pedraja-Rejas, L. M., Marchioni-Choque, Í. A., Espinoza-Marchant, C. J., Muñoz- Fritis, C. P., (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: Un análisis conceptual. *Formación universitaria*, 13(5), 3-14.

<https://doi.org/10.4067/S071850062020000500003> Scielo

Pilco Valles, C. (2020). Modelo de desarrollo organizacional para mejorar la productividad laboral en la oficina desconcentrada de control interno San Martín, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46764>

Pillai, A., & Kurup, P. (2022). *Quality of work-life on employee retention and job satisfaction: The moderating role of job performance*.

<https://doi.org/10.17605/OSF.IO/KHD5Q> Scopus

Pino, R. M., Arévalo-Avecillas, D., Padilla-Lozano, C., Pino, R. M., Arévalo- Avecillas, D., & Padilla-Lozano, C. (2020). El liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas. *Formación*

universitaria, 13(6), 205-216.

<https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600205> Scielo

Posso Pacheco, R. J., & Bertheau, E. L. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física.

Educare Vol. 24 Núm. 3. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>

Ponce, R. B. M., Palma, K. S., Alamilla, A. M., Valdez, D. S., & Velázquez, U. I. M. (2020). Cuadro comparativo “Estadística inferencial y descriptiva”. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 8(16), Art. 16.

<https://doi.org/10.29057/icsa.v8i16.5806>

Prensario (2022) 2022 El año en que la productividad dictará el éxito empresarial.

(2022, enero 28). *Prensario Tila*. <https://prensariotila.com/2022-el-ano-en-que->

[la-productividad-dictara-el-exito-empresarial/](#)

- Pujol-Cols, L. J. y Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809> Scielo
- Queiroz, G. C., Abreu, M. C. S. de, & Rebouças, S. M. D. P. (2022). Do responsible practices enhance employee organizational commitment? a study of brazilian textile companies. *revista de Administração de Empresas*, 62. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220504x>
- Quiroz León, L. M. (2017). Marketing Interno y Compromiso Organizacional en el Personal Administrativo de la Universidad Privada - Lima, 2016. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22034>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21, 141-146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Rojas Apaza, E. Y. (2017). Gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores de una institución pública, Lima-2017. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7073>
- Romero Muñoz, P. E. (2017). Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales [MasterThesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5568>
- Silva Aroni, H. F. (2018). La comunicación organizacional interna y el compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad pública 2017. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15898/Silva_AHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saha, T., & Bhattacharya, S. (2022). Impact of inclusiveness on organizational commitment among employees of IT industry. *CARDIOMETRY*, 22, 395-405. <https://doi.org/10.18137/cardiometry.2022.22.395405>
- Santos, G., Sá, J. C., Félix, M. J., Barreto, L., Carvalho, F., Doiro, M., Zgodavová,

- K., & Stefanović, M. (2021). New Needed Quality Management Skills for Quality Managers 4.0. *Sustainability*, 13(11), Art. 11.
<https://doi.org/10.3390/su13116149>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira.
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Valbuena, N. J. D., Guerra, M. L., y Montiel, A. U. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), Art. 1.
<https://doi.org/10.17081/dege.10.1.2987> Scielo
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086434662017000400014&script=sci_arttext&lng=en
- Ventura-León, J. L., Arancibia, M., Madrid, E., (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. *Revista médica de Chile*, 145(7), 955-956.
<https://doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>
- Zhilyakov, D. I., Kharchenko, E. V., & Kandiba, A. A. (2021). Labor productivity modeling in the agricultural sector. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 677(2), 022073. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/677/2/022073>
- Zmuk, B., Dumicic, K., & Palic, I. (2018). Forecasting Labour Productivity in the European Union Member States: Is Labour Productivity Changing as Expected? *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 16(3), 504-523.
<https://doi.org/10.7906/indecs.16.3.20>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso organizacional	Catania et al. (2009) citado de Eliyahu et al. (2021) el compromiso es sinónimo de lealtad de una persona o la relación que tiene un trabajador en una empresa.	La variable se medirá con un cuestionario de escala tipo likert. Tendrá un total de 12 preguntas destinadas a los colaboradores de Mulmani .A.C.	Cultura	Clima Comunicación afectiva	1-2 3-4	Ordinal
			Retención	Capacitaciones Incentivos	5-6 7-8	
			Satisfacción	Motivación Estabilidad	9-10 11-12	
Productividad	Zhiyakov et al. (2021) interpreta la semejanza entre los gastos de la empresa y la	La variable se medirá con un cuestionario de escala tipo Likert. Tendrá un total de 12 preguntas destinadas a los colaboradores de Mulmani S.A.C.	Eficacia Eficiencia	Resultados Objetivos Optimización Calidad de	13-14 15-16 17-18 19-20	Ordinal
	masa de producción y se ve el resultado del empleado para analizar su eficiencia en sus labores.			producto Gestión de calidad Prevención Seguridad	21-22 23-24	

Anexo 2: Validación de instrumentos

Anexo 7: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El compromiso organizacional y la productividad en Multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C., Puente Piedra 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	VLADIMIR ELOY VILLANUEVA ORBEGOSO	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Castillo Suarez Isaac Brando
Procedencia:	Del autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A colaboradores de la empresa Multiservicio y mantenimiento industrial
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

Variable 1: Compromiso organizacional

el compromiso es semejante de nobleza en un individuo y la correlación que tiene un colaborador en una organización.

(Catania et al., citado de Eliyahu et al., 2021)

Variable 2: Productividad

demuestra la similitud entre los egresos de una organización y la cantidad de producción, además que se ve el resultado del colaborador para examinar su eficiencia en sus tareas. (Zhiyakov et al., 2021)



Variable	Dimensiones	Definición
Compromiso Organizacional	Cultura	la cultura organizacional tiene un impacto positivo en el comportamiento laboral y también en la prosperidad del empleado. (Gonzales et al., 2018)
	retención	la retención de los colaboradores es una pieza fundamental para mejorar los resultados, es por ello que las organizaciones combaten día a día la retención de los trabajadores por lapsos más largos de tiempos. (Ramanatha y Gopalakrishna 2020)
	Satisfacción	la satisfacción laboral, es manera positiva de reflejar los resultados satisfactorios de la propia empresa. Locke (1976) citado por Andrade et al. (2020)
Productividad	Eficacia	eficacia se define como la obtención de las metas alcanzadas a lo largo de una relación planificada con varios contextos de producción. Ángeles (1996) citado por Farnés y Nos-Aldas (2021)
	Eficiencia	La eficiencia se define como la economía que muestra la capacidad organizacional para brindar un resultado positivo con pocos recursos. García, et al. (2017)
	Gestión de calidad	Se define como gestión de calidad a la herramienta por el cual una empresa maneja y controla sus realizaciones, logro los objetivos establecidos con un plan estratégico que facilita una entrega de bienes la cual su función es satisfacer las exigencias de los clientes. Vizurraga (2014) citado por Sanabria et al.,(2019)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El compromiso organizacional y la productividad en Multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C., Puente Piedra 2023" De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Compromiso Organizacional

Primera dimensión: Cultura

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Comunicación afectiva	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

Segunda dimensión: Retención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacitaciones	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Incentivos	7	4	4	4	
	8	4	4	4	



• Tercera dimensión: Satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Estabilidad	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

Primera dimensión Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Resultados	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Objetivos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

Segunda dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Optimización	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Calidad del producto	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

Tercera dimensión: Gestión de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prevención	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Seguridad	11	4	4	4	
	12	4	4	4	



MAGISTER, VLADIMIR ELOY VILLANUEVA ORBEGOSO

DNI N° 29685615

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 7: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El compromiso organizacional y la productividad en Multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C., Puente Piedra 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	OSCAR ALBERTO VILLARRUEL ESQUIVEL	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Castillo Suarez Isaac Brando
Procedencia:	Del autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A colaboradores de la empresa Multiservicio y mantenimiento industrial
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

Variable 1: Compromiso organizacional

el compromiso es semejante de nobleza en un individuo y la correlación que tiene un colaborador en una organización.

(Catania et al., citado de Eliyahu et al.,2021)

Variable 2: Productividad

demuestra la similitud entre los egresos de una organización y la cantidad de producción, además que se ve el resultado del colaborador para examinar su eficiencia en sus tareas. (Zhiyakov et al., 2021)



Variable	Dimensiones	Definición
Compromiso Organizacional	Cultura	la cultura organizacional tiene un impacto positivo en el comportamiento laboral y también en la prosperidad del empleado. (Gonzales et al., 2018)
	retención	la retención de los colaboradores es una pieza fundamental para mejorar los resultados, es por ello que las organizaciones combaten día a día la retención de los trabajadores por lapsos más largos de tiempos. (Ramanatha y Gopalakrishna 2020)
	Satisfacción	la satisfacción laboral, es manera positiva de reflejar los resultados satisfactorios de la propia empresa. Locke (1976) citado por Andrade et al. (2020)
Productividad	Eficacia	eficacia se define como la obtención de las metas alcanzadas a lo largo de una relación planificada con varios contextos de producción. Ángeles (1996) citado por Farnés y Nos-Aldas (2021)
	Eficiencia	La eficiencia se define como la economía que muestra la capacidad organizacional para brindar un resultado positivo con pocos recursos. García, et al. (2017)
	Gestión de calidad	Se define como gestión de calidad a la herramienta por el cual una empresa maneja y controla sus realizaciones, logro los objetivos establecidos con un plan estratégico que facilita una entrega de bienes la cual su función es satisfacer las exigencias de los clientes. Vizurraga (2014) citado por Sanabria et al.(2019)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El compromiso organizacional y la productividad en Multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C., Puente Piedra 2023" De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Compromiso Organizacional

Primera dimensión: Cultura

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Comunicación afectiva	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

Segunda dimensión: Retención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacitaciones	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Incentivos	7	4	4	4	
	8	4	4	4	



• Tercera dimensión: Satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Estabilidad	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

Primera dimensión Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Resultados	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Objetivos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

Segunda dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Optimización	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Calidad del producto	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

Tercera dimensión: Gestión de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prevención	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Seguridad	11	4	4	4	
	12	4	4	4	



.....

MAGISTER, OSCAR ALBERTO VILLARRUEL ESQUIVEL

DNI N° 09980913

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 7: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El compromiso organizacional y la productividad en Multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C., Puente Piedra 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	LIZET MALENA FARRO RUIZ	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Castillo Suarez Isaac Brando
Procedencia:	Del autor
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A colaboradores de la empresa Multiservicio y mantenimiento industrial
Significación:	Está compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

Variable 1: Compromiso organizacional

el compromiso es semejante de nobleza en un individuo y la correlación que tiene un colaborador en una organización.

(Catania et al., citado de Eliyahu et al., 2021)

Variable 2: Productividad

demuestra la similitud entre los egresos de una organización y la cantidad de producción, además que se ve el resultado del colaborador para examinar su eficiencia en sus tareas. (Zhiyakov et al., 2021)



Variable	Dimensiones	Definición
Compromiso Organizacional	Cultura	la cultura organizacional tiene un impacto positivo en el comportamiento laboral y también en la prosperidad del empleado. (Gonzales et al., 2018)
	retención	la retención de los colaboradores es una pieza fundamental para mejorar los resultados, es por ello que las organizaciones combaten día a día la retención de los trabajadores por lapsos más largos de tiempos. (Ramanatha y Gopalakrishna 2020)
	Satisfacción	la satisfacción laboral, es manera positiva de reflejar los resultados satisfactorios de la propia empresa. Locke (1976) citado por Andrade et al. (2020)
Productividad	Eficacia	eficacia se define como la obtención de las metas alcanzadas a lo largo de una relación planificada con varios contextos de producción. Ángeles (1996) citado por Farnés y Nos-Aldas (2021)
	Eficiencia	La eficiencia se define como la economía que muestra la capacidad organizacional para brindar un resultado positivo con pocos recursos. García, et al. (2017)
	Gestión de calidad	Se define como gestión de calidad a la herramienta por el cual una empresa maneja y controla sus realizaciones, logro los objetivos establecidos con un plan estratégico que facilita una entrega de bienes la cual su función es satisfacer las exigencias de los clientes. Vizurraga (2014) citado por Sanabria et al. (2019)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El compromiso organizacional y la productividad en Multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C., Puente Piedra 2023" De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Compromiso Organizacional

Primera dimensión: Cultura

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Clima	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Comunicación afectiva	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

Segunda dimensión: Retención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacitaciones	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Incentivos	7	4	4	4	
	8	4	4	4	



• Tercera dimensión: Satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Motivación	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Estabilidad	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

Primera dimensión Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Resultados	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Objetivos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

Segunda dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Optimización	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Calidad del producto	7	4	4	4	
	8	4	4	4	

Tercera dimensión: Gestión de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prevención	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Seguridad	11	4	4	4	
	12	4	4	4	



.....

MAGISTER, LIZET MALENA FARRO RUIZ

DNI N° 45962909

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos (Cuestionario)

FICHA DE ENCUESTA

el siguiente cuestionario es muy importante para la investigación ya que con sus respuestas contribuirán la relación que existe entre el compromiso organizacional y la productividad. Toda la información será confidencial.

INSTRUCCIONES:

Marca con una (X) según corresponda.

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre

V1. COMPROMISO ORGANIZACIONAL				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	1	2	3	4	5
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Cultura	Clima	1	Cree usted que existe un buen clima laboral en la empresa					
		2	Cree que el clima laboral es fundamental para el buen desarrollo de la empresa					
	Comunicación afectiva	3	Siente con facilidad que es escuchado al momento de compartir sus ideas					
		4	Cuando siente que su trabajo es excesivo puede comunicarlo con facilidad a sus superiores					
Retención	Capacitaciones	5	Las capacitaciones son flexibles a su horario laboral					
		6	Cree que las capacitaciones son fundamentales para un buen indicador de logro					
	Incentivos	7	Considera que la empresa proporciona buenos incentivos					
		8	Los incentivos otorgados por la empresa lo hacen sentir comprometidos en su buen desempeño					
Satisfacción	Motivación	9	Se siente motivado a la hora de desempeñar sus labores					
		10	Considera que es importante la motivación					
	Estabilidad	11	Como colaborador se siente seguro de su permanencia en la empresa.					
		12	Cree que la estabilidad laboral es importante para tener un mejor desempeño					

V2. PRODUCTIVIDAD				OPCION DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Eficacia	Resultados	13	El producto finalizado satisface al cliente					
		14	Como colaborador cree que realiza un producto de calidad					
	Objetivos	15	Considera importante tener un objetivo para poder realizar un mejor producto					
		16	Establece objetivos a la hora de realizar objetivos					
Eficiencia	Optimización	17	Los colaboradores usan sus recursos de manera optima					
		18	La empresa optimiza las materias primas para lograr un producto de calidad					
	Calidad de productos	19	Usted cree que con pocos recursos logre tener productos de calidad					
		20	Como colaborador se siente satisfecho de elaborar productos de calidad					
Gestión de calidad	Prevención	21	Cuenta con implementos de equipo de seguridad personal para la prevención de accidentes					
		22	Siente que la empresa se preocupa por su bienestar					
	Seguridad	23	Cree que los trabajos realizados cuentan con un producto final de calidad y seguridad para sus clientes					
		24	La empresa les facilita materia prima para poder realizar un mantenimiento adecuado de los equipos					

ANEXO 4
Nivel de confiabilidad del instrumento
Tabla 15

Rangos	Niveles
Alpha de Cronbach >9	Excelente
Alpha de Cronbach >8	Bueno
Alpha de Cronbach >7	Aceptable
Alpha de Cronbach >6	Cuestionable
Alpha de Cronbach >5	Pobre
Alpha de Cronbach <5	Inaceptable

Anexo 5
Matriz de datos

Variable		COMPROMISO ORGANIZACIONAL											
		Cultura				Retencion				Satisfaccion			
Dimensiones		Clima		Comunicación afectiva		Capacitaciones		Incentivos		Motivacion		Estabilidad	
Indicadores		Clima		Comunicación afectiva		Capacitaciones		Incentivos		Motivacion		Estabilidad	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12
PARTICIPANTES	1	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2
	2	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4
	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5
	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3
	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5
	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1
	7	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
	8	3	3	4	4	4	5	3	3	4	2	4	3
	9	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3
	10	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
	11	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3
	12	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5
	13	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4
	14	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
	15	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
	16	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5
	17	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
	18	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3
	19	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4
	20	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4

Variable		PRODUCTIVIDAD											
Dimensiones		Eficacia				Eficiencia				Gestion de calidad			
Indicadores		Resultados		Objetivos		Optimizacion		Calidad de productos		Prevencion		Seguridad	
Preguntas		Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12
PARTICIPANTES	1	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	2	3
	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
	3	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	5	5
	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5
	6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
	7	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
	8	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4
	9	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5
	10	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5
	11	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5
	12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5
	13	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
	14	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
	15	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
	16	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5

Anexo 6

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20600013191
Multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Andy Olivares Ponciano	DNI: 40047110

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X] no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación:	
El compromiso organizacional y la productividad en Multiservicio y Mantenimiento Industrial S.A.C., Puente Piedra 2022	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Isaac Brando Castillo Suarez	DNI: 71463390

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 08/11/2023

Firma y sello:

MULMANI S.A.C.
RUC 20600013191

ANDY OLIVARES PONCIANO
GERENTE GENERAL

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN MULTISERVICIO Y MANTENIMIENTO INDUSTRIAL SAC, PUENTE PIEDRA 2023

Investigador principal: Castillo Suarez Isaac Brando

Asesor: Dr. Navarro Tapia Javier Felix.

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: El compromiso organizacional y la productividad en multiservicio y mantenimiento industrial S.A.C., Puente Piedra 2023 cuyo propósito es Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la productividad en Multiservicio y Mantenimiento Industrial S.A.C., Puente Piedra 2023. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si usted puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no

va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Dr. Navarro Tapia Javier Felix al correo electrónico jnavarrot@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética: etica-administracion@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].