



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Compromiso organizacional y productividad en los  
colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba -  
2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Huancas Peña, Ermelí (ORCID:0000-0003-3559-5780)

**ASESOR:**

Mag. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

A mis padres: Sergio Huancas Huamán y Reynelda Peña Santos, quienes siempre me infundieron la ética, valores y mucho rigor que guían mi transitar por la vida.

**Ermelí**

## **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme tener vida, salud, y las fuerzas para no desmayar en cada obstáculo que se me ha presentado en mi caminar.

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional y de manera desinteresada.

Al profesor, Ivo Encomenderos, por los conocimientos compartidos en cada una de sus clases.

**La autora**

## Índice de contenidos

	Pág.
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	11
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Resultados de validación de expertos	<b>14</b>
<b>Tabla 2.</b> Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E.300, Moyobamba, 2020 Marcador no definido.	¡Error!
<b>Tabla 3.</b> Nivel de compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020	<b>19</b>
<b>Tabla 4.</b> Nivel de productividad de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020	<b>20</b>
<b>Tabla 5.</b> Nivel de productividad por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020	<b>21</b>
<b>Tabla 6.</b> Pruebas de Normalidad	<b>22</b>
<b>Tabla 7.</b> Análisis de la correlación del compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020	<b>23</b>

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.	<b>18</b>
<b>Figura 2.</b> Nivel del compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.	<b>19</b>
<b>Figura 3.</b> Nivel de la productividad de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.	<b>20</b>
<b>Figura 4.</b> Nivel de la productividad por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.	<b>21</b>

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar el “Compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020”. Esta fue de tipo básica, no experimental, de diseño descriptiva correlacional. La muestra estuvo conformada por 79 colaboradores. Para la recopilación de información se utilizó como técnica la encuesta y se elaboraron 2 cuestionarios estructurados y estandarizados. Los resultados de la investigación determinaron que existe bajo nivel de compromiso organizacional que estableció como 24% malo, 58% regular y el 18% como buena. Y la segunda variable, productividad con el 28% malo, 49% regular y el 23% como buena. La conclusión principal de la investigación fue que si existe relación entre las variables de compromiso organizacional y productividad y que es significativa puesto que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,217 equivalente a una correlación positiva baja con una significación bilateral de 0.054 menor a 0.05.

**Palabras claves:** Compromiso organizacional, productividad, colaboradores.

## **Abstract**

The research aimed to decide the "Organizational commitment and productivity in the collaborators of the Operations Office U.E. 300, Moyobamba, 2020". The research was basic, not experimental, with a descriptive correlational design. The sample was made up of 79 collaborators. To collect information, the survey was used as a technique and two structured and standardized questionnaires were prepared. The results of the investigation determined that there is a low level of organizational commitment that was established as 24% bad, 58% fair, and 18% as good. And the second variable, productivity with 28% bad, 49% fair and 23% good. The main conclusion of the research was that there is a relationship between the variables of organizational commitment and productivity and that it is significant since a Rho Spearman value of 0.217 was obtained, equivalent to a low positive correlation with a bilateral significance of 0.054 less than 0.05.

Keywords: Organizational commitment, productivity, collaborators.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad para conseguir el éxito en las organizaciones, uno de los métodos, es lograr que las personas, actúen como actores y promotores de un clima laboral que establezca permanentemente niveles positivos de compromiso hacia la entidad que repercute a un mejor nivel de productividad, siendo más evidente, en las organizaciones que prestan servicios especializados, de gran complejidad y que requieren además de conocimiento técnico o científico, también excelencia en la parte humana, en la gestión pública la importancia del compromiso organizacional que deben tener los colaboradores son primordiales, por lo que ha llevado a las instituciones a un cambio de sus procesos en el talento humano y alternativas para optimizarlos lazos interpersonales y así mismo la lealtad del personal, es por ello que muchos empleadores tienen como objetivo principal obtener grandes resultados a través de una buena gestión, manejo eficiente de los recursos, y responsabilidad, que conlleva a elevar la productividad de sus colaboradores.(Gonzales, 2017, p.23).

En el Perú, en las diferentes organizaciones su objetivo más relevante e importante es, cómo lograr que los colaboradores mantengan un buen compromiso organizacional y eleven un nivel de productividad oportuno. Si se realiza un análisis general estos factores que son esenciales en una entidad, se dice que en la práctica es posible encontrar colaboradores satisfechos y pocos productivos. En el Perú solo un 50% de entidades consiguen conservar un nivel beneficioso tanto en compromiso y productividad.

Las instituciones peruanas, en su mayoría, todavía gestionan al talento humano de manera tradicional o bajo los estándares de prácticas establecidas desde hace años, no invierten e incluso no tienen conciencia de mejorar teniendo en consideración a los nuevos enfoques, donde el factor principal es el capital humano, enfoques como el marketing interno, no obstante, algunas organizaciones trabajan de manera sensata para que así se brinde un servicio de calidad que tenga relación directa con la gestión del capital humano, para mantener una ventaja positiva ante la competitividad, se debe analizar cuidadosamente la deserción laboral, encontrando la razón por la cual un colaborador decide abandonar la entidad, e inmediatamente buscar alternativas de solución, y así mantener trabajadores

satisfechos. Ya que la ideología de hoy en día dentro de este mundo globalizado es que un 92% de colaboradores insatisfechos se retiran y/o renuncian por falta de identidad y compromiso organizacional. (Aguirre, 2018, p.34).

En la Unidad ejecutora 300, Moyobamba, se observó en la institución que en relación a los colaboradores manifestaban, que existe deficiencias en el ámbito de compromiso, trabajo en equipo, mala -comunicación interna, que no permite una fluidez e información oportuna; personal que no se encuentra capacitado para desempeñar un cargo, reflejando un bajo nivel de rendimiento laboral. en tal sentido esto genera incumplimiento de la misión, visión, valores, reglamentos internos, manuales de trabajo; falta de reconocimiento y desarrollo de habilidades de los colaboradores, esta acción se ve manifestada en su bajo nivel de productividad laboral, lo que imposibilita manejar una información confiable y de primera mano, para un correcto direccionamiento de la entidad y con ello dar observancia a las metas diseñadas, el Jefe de la Unidad Ejecutora, debe crear planes y programas a fin de dar solución a esta problemática.

En cuanto a la formulación del problema se diseñó como problema general: ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020? Como problemas específicos los siguientes: ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020?, ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020?, ¿Cuál es el nivel de la productividad de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020?, y ¿Cuál es el nivel de la productividad por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020?.

La presente investigación será de mucha importancia, ya que el capital humano es el vital recurso de una entidad, los actores que hacen funcionar los diferentes sistemas administrativos dentro de una institución pública, buscan optimizar el avance concerniente a las habilidades técnicas, sociales y profesionales de los colaboradores, fortaleciendo una atención única que se ofrece al usuario, brindando un aporte de manera significativa a la organización, con respecto al estudio

minucioso de cada de una de las variables serán tomadas como referencias para el análisis de la investigación. La información obtenida servirá para realizar una buena toma de decisiones, relacionado con los colaboradores, manteniéndoles capacitados, motivados, logrando realzarla productividad. Se realizará diferentes técnicas de investigación, utilizaremos el cuestionario como instrumento para calcular la similitud que preexiste entre ambas versátiles en estudio validando las aportaciones para investigaciones semejantes a este estudio.

Se formuló los objetivos que a continuación se detallan: objetivo general: Determinar la relación entre el compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. Y como objetivos específicos: Identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. Identificar el nivel del compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. Evaluar el nivel de la productividad de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020, y Evaluar el nivel de productividad por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.

La investigación tendrá como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020 Como hipótesis específicas:  $H_1$ : El nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020, es alto,  $H_2$ : El nivel del compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020, es alto;  $H_3$ : El nivel de la productividad de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020, es alto y  $H_4$ : El nivel de productividad por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020, es alto.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la problemática detallada, se busca conseguir información de las diferentes versátiles de estudio, logrando obtener a nivel internacional, la participación de Salazar, M. (2018), *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional; la investigación se ejecutó en una entidad pública de Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. La presente indagación fue de prueba correlacional, diseño no experimental, población y muestra de 290 colaboradores, se manejó a la encuesta como técnica, y al cuestionario como instrumento. Concluyó ostentando que los colaboradores muestran compromiso organizacional a través de la identificación y pertenencia hacia la entidad, un colaborador satisfecho, siempre estará motivado a dar lo mejor de sí mismo, y los resultados se verán reflejados en su trabajo, y el nivel de lealtad que ofrece hacia su institución, ambas versátiles reflejan las percepciones del colaborador como ser humano, como la inteligencia, sentimientos y emociones, optimizando constantemente las condiciones del trabajo.

Tello, L. (2018), *Relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La indagaciones descriptiva, diseño no experimental, población y muestra 63 personas, se manejó la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento, concluyó revelando que no existe correlación entre el compromiso y la satisfacción, simbolizando que un excelente predictor del desempeño, la exactitud e inclusivamente la producción es la responsabilidad antes que la satisfacción, por lo que es propicio atesorar colaboradores soberanamente comprometidos, con la intención de obtener una cualidad efectiva hacia el acatamiento de objetivos de la entidad.

Amoroso, G; Calle, M, & Rosales, M. (2018), *Relación entre Productividad e Ingresos en el Sector Macanero del Cantón Gualaceo, Provincia del Azuay* (Artículo Científico). Universidad católica de Cuenca, Ecuador, la indagación que se ejecutó fue de prototipo no empírico – transversal y descriptivo, con un total de muestra y población de 36 artesanos, se manejó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Concluyó señalando que los mecanismos de productividad que vulneran los ingresos en el ámbito artesanal corresponden directamente a la calidad

de recursos humanos, disponibilidad, demanda interna, diferentes tipos de entornos, capital e infraestructura, marco institucional, y los fragmentos de soporte y cultura local.

Sánchez, G; Montenegro, A, & Medina, P. (2019), *Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial* (Artículo Científico). Universidad Técnica Ambato. Ecuador. Esta exploración fue descriptiva, diseño no experimental, expone que la población y muestra que plasmó es el acervo documental, la técnica es el análisis documental, el instrumento es el cuestionario, concluyó que las observaciones realizadas en el nivel de productividad, perfeccionó en las entidades al perfeccionar las deficiencias y elevar la efectividad en épocas de crisis, en lo referente a la planta de empleados. Que los teletrabajadores agrandaron la productividad laboral debido a los factores motivacionales que se empleó, acciones que se deben efectuar de manera rápida, en el primordial tiempo viable, para que así el tiempo restante sea proyectado para sus actividades diarias personales y familiares.

A nivel nacional, tenemos a Zapata, R. (2018). *Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Es una investigación básica, con diseño no experimental, población y muestra 25 personas, ostentando a la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento. Finalizó mostrando los resultados de correspondencia de Rho Spearman, con un valor de 0,844 semejante a una correlación alta y adquiriendo una significancia calculada de (0,000). Finaliza que preexiste una correspondencia significativa entre el compromiso organizacional y la productividad en los colaboradores, así mismo con los resultados conseguidos de la correlación Rho de Spearman, con un valor de 727 semejante a una correlación alta, obteniendo un nivel de significancia calculada de (0,000) para una  $p < .05$ .

Pérez, M. (2018), *Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. La indagación que desarrolló fue de tipo teórica, diseño no experimental, transversal y Correlacional, la población quedó conformada de 333 colaboradores asistenciales, la muestra coexistió de 179

colaboradores, se manejó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Último que se consiguió comprobar que coexiste una correspondencia directa y alta ( $\rho=0.846$ ;  $p<0.01$ ) entre compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo. En el equipo humano de la entidad Hospitalaria, si su compromiso organizacional es fuerte por ende también lo será la satisfacción laboral.

Marroquín, A. (2019). *El compromiso laboral y su influencia en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo–Lima. En la indagación se empleó el tipo no experimental, diseño correlacional, población general de 394 colaboradores, y solo a 195 se manejó como muestra, como técnica se trabajó con la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyó que, el compromiso organizacional que manifiestan los conductores de la compañía de transportes de carga nacional presenta una mayor preponderancia a niveles medios de compromiso, siendo el compromiso de continuidad el que tiene mayor índice de percepción media y baja, con estos resultados podemos determinar que los conductores no rompen su vínculo laboral principalmente por la falta de cobertura de sus necesidades al no tener el ingreso económico que actualmente le otorga la empresa.

A nivel local, tenemos a León, L. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. La exploración coexistió en diseño no experimental, población y muestra de 164 participantes, se manejó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Finalizó revelando que el compromiso organizacional, es imperceptible, se observó inexactitudes en el factor afectivo, del mismo modo se observó en el factor normativo posee la misma dificultad, en la productividad laboral es inferior, se descubrió una serie de faltas en las dimensiones técnicas, de igual manera en el factor económico, (bajo 59%). Para finalizar se percibió el mismo inconveniente en el factor social, existiendo una correspondencia significativa entre el compromiso organizacional y productividad laboral en la MPSM, confirmada con la correlación Rho de Spearman de 0,793.

Angulo, J. (2017). *Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. La investigación existió en tipo no empírico, delineación correlacional, población y muestra de 32 participantes, se utilizó, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Finalizó expresando que la correspondencia entre ambas versátiles en colaboradores administrativos, con los resultados examinados en la encuesta, se constata que preexiste correspondencia entre ambas versátiles, consiguiendo que se incremente el interés de los colaboradores a través de factores vehementes; en conclusión, se logró determinar que 23 de 32 colaboradores se encuentran laborando por necesidad y esto representa el 72% de la totalidad de colaboradores.

Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto - Perú. La indagación realizada fue descriptiva, delineación no experimental, con 85 colaboradores es su totalidad y como muestra trabajaron con 70 participantes, emplearon como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario. Terminó ostentando que preexiste una analogía continua; auténtica muy elevada entre las versátiles, correspondiente a la satisfacción laboral y productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral))  $< 0,05$  es decir 0,000; donde la correlación  $r$  de Pearson es de 0.944, revelando que la versátiles lo que concierne a satisfacción laboral influye en la versátil de productividad en un 89%. En los 70 participantes que fueron encuestados, el 34% declaran atesorar satisfacción muy baja, todo esto se debe a que la Municipalidad no ostenta todas las disposiciones y autonomía para el cumplimiento de las labores.

Respecto a las teorías relacionadas al tema, tenemos como primera variable al Compromiso Organizacional, donde Meyer & Allen (1991) refieren a esta variable como reconocimiento de la lealtad del colaborador hacia la organización, en sentidos positivos, y que sea manifestado recíprocamente, de esa manera conseguir beneficios para el trabajador y conseguir el cumplimiento de objetivos de la entidad a través de una lealtad mutua.

Tejada & Arias (2005), revela que el compromiso organizacional es el impulso concerniente a la personalización de una persona y su relación con la entidad, monitoreada al logro de las metas organizacionales a través de las buenas conductas y los valores (p. 300).

Para Robbins, & Judge, (2013), revela que el compromiso organizacional se encuentra vinculado a un proceso de personalización, logrando conseguir que el trabajador se sienta parte de la organización, a través de las gestiones actuales se buscan fortalecer diversas acciones, con la finalidad de crear una dependencia afectiva auténtica entre el colaborador y organización; creando alto compromiso organizacional, a través del reconocimiento por parte de la organización también sean parte de sus objetivos personales.

Betanzos & Paz (2006), describen que, en el compromiso organizacional, los colaboradores deben demostrar vínculos de gratitud e identificación con la institución, favoreciendo al logro de las metas establecidas, sintiéndose emocionalmente bien en todo aspecto.

Saunders (1991), Una organización que cuenta con una cultura comprometida, tiende a ser participativa enfatizando el ámbito personal. Si la participación cuenta con una correlación positiva ante la responsabilidad de los participantes hacia la entidad, trae como efecto una buena complacencia y dicha laboral, consiguiendo beneficios para el personal humano. Y de esa manera evitar las falencias como disminución o cambio de personal y depreciación de los niveles de ausentismo en su trabajo. Estimulando motivación, creatividad y participación en los trabajadores.

Existe incidencias importantes que demuestran que el colaborador y la organización logran resultados importantes cuando mantienen un nivel afectivo positivo, tanto para la empresa como para el colaborador. (Ryan, 2013).

Al respecto, es importante mencionar que según Ryan (2013), considera que la mejor manera de vivir es dar prioridad y estar adaptados a los cambios que se dan día a día.

Greenberg, Sikora, Greenberg, & Moore (2014), en los equipos de trabajo deben de manifestarse asociaciones positivas, relaciones sociales, y gran nivel de participación de trabajo en equipo.



En el compromiso organizacional como dimensiones, se tiene al compromiso afectivo, quien Meyer & Allen (1991), son necesidades psicológicas, y se reflejan en el bienestar emocional de cada individuo. En su gran mayoría es importante tener la aspiración de compensar sus insuficiencias elementales como son: comida, ropa, hogar, entre otras; por ellos los individuos buscan estas existencias en un trabajo.

Compromiso de continuidad, ante ello Meyer & Allen (1991), muchos de los individuos se dedican toda una vida a trabajar para una organización, ante ello analizan diversos gastos financieros, psicológicos, las cuales obliga al colaborador a seguir trabajando, ya sea por voluntad propia o por necesidad personal.

Y, por último, compromiso normativo, donde Meyer & Allen (1991), aquí el colaborador demuestra su nivel de lealtad, gratitud, que tiene hacia la empresa, por darle la oportunidad de ser parte ella.

Respecto a la productividad, Lusthaus, Adrien, M, Anderson, Carden & Plinio (2002), manifiesta, que es la capacidad que determina la evolución de la organización, generando un rendimiento significativo.

Por otro lado, Bordas (2016), considera que la productividad es un objetivo, que toda organización tiene planteada, siendo apreciable de acuerdo a lo producido y con los recursos existentes tanto como, materiales y tecnológicos. Manteniendo un sistema eficaz y positivo en la producción, se tendría una mejora continua y eso conllevaría al beneficio colectivo de las metas diseñadas. (p. 3).

Asimismo, Gutiérrez (2010) describe: Que la productividad son sistemas o procesos, que se presiden según los resultados, así de esa manera conseguir los objetivos propuestos por una organización, considerando recursos empleados. (p. 21)

Bain (2003), la productividad presenta innovación de capital, indagación y perfeccionamiento, procesos, conocimientos, cualidades sociales y las capacidades estatales. El trabajador refleja sus actitudes y aptitudes de manera positiva, consiguiendo lograr buenos resultados en gestión laboral, generando un buen compromiso laboral por lo que lleva a un alto nivel de efectividad en la organización. (p.25)

Referente a las características de productividad, García (2011), señala que para conseguir objetivos planeados se debe gestionar mejoras administrativas, productivas, realizando un seguimiento continuo que resulte ser favorable para la organización.

En este sentido se comprende que la productividad sigue siendo el objetivo más importante de toda organización obteniendo una producción lo cual resulte ser imprescindible la organización. (García, 2011, p.4)

Contreras & Lujano (1999), menciona que: los núcleos más importantes son: productividad, económico, gestión del recurso humano. Cada uno de ellos conlleva a logros resultados óptimos.

Para Robbins (2009). Productividad laboral o del trabajo; es una similitud entre el consumo de trabajo, cuantía de capitales originados y tiempo invertido. Una organización conveniente aumenta la eficiencia de sus procesos, cuando planifica, establece prioridades, administra tiempo, estableciendo tareas específicas para cada uno. Utilizando una invención tecnológica: Incorporando mejoras y con ello aumente la productividad de la empresa.

Según las dimensiones de productividad, Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden & Plinio (2002), mediante la efectividad, eficiencia y relevancia se evalúa los diferentes rendimientos productivos. A continuación, se detalla cada dimensión: **Efectividad:** Es el valor del éxito de los resultados alcanzados, teniendo la capacidad o habilidad para fijar un resultado a partir de una acción. A través de ello se logra el cumplimiento de objetivos y metas establecidas. **Eficiencia:** Evalúa la productividad, con la empleabilidad de todos los medios posibles. Haciendo uso de los recursos, ya sea en bienes y/o servicios de carácter eficiente, y alcanzando los logros idealizados. Y la **Relevancia:** Son las organizaciones relacionadas entre sí, a través de objetivos, metas, planes establecidos en base a un periodo de tiempo. Aquí se determina nivel de rendimiento, denominado la provisión de satisfacción de las necesidades. (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden & Plinio, 2002).

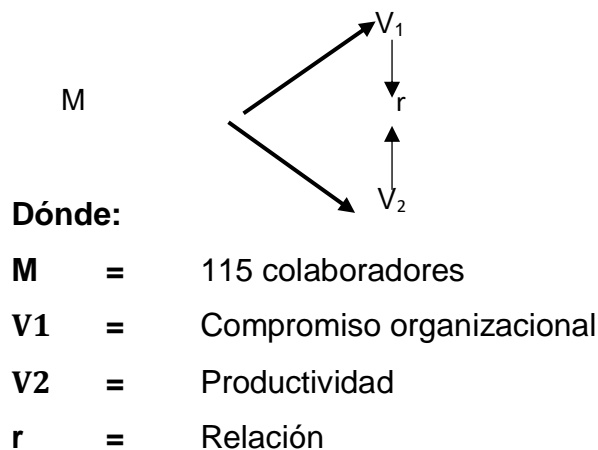
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

**Tipo de indagación:** Indagación básica, que tiene como objetivo perfeccionar el nivel de conocimiento, para forjar razonamientos o conjunto de técnicas que beneficien a la población en el futuro inmediato. Según (Fernández, Hernández, & Baptista, 2014, p.142).

**Diseño de investigación:** La pesquisa corresponde a un diseño no experimental; es transversal puesto que se identifica a un período determinado de tiempo y es descriptiva correlacional, puesto que se establecerá un estudio claro y preciso de la dependencia que preexiste entre las versátiles (Fernández, Hernández, & Baptista, 2014, p.187).

La delineación se esquematiza así:



#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### Variable 1: Compromiso organizacional

**Conceptualización:** Meyer & Allen (1991), manifiesta esta variable como el reconocimiento de la lealtad del colaborador hacia la organización, creando un sentido positivo de moral o gratitud de carácter recíproco entre colaborador y la organización. Estableciendo mejoras laborales y rendimientos significativos, lo que conllevaría al logro general de los objetivos establecidos.

**Definición operacional:** El compromiso organizacional, conlleva al cumplimiento en base a sus metas y objetivos, manteniendo relación entre sí, es aquí donde el colaborador se identifica con la organización. Esta variable será medida con una escala ordinal a través del cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.

### **Variable 2: Productividad**

**Definición conceptual:** Lusthaus, Adrien, M, Anderson, Carden & Plinio (2002), Proceso que determina la evaluación organizacional, donde se examina de manera global el nivel de productividad.

**Definición operacional:** La productividad a través de un sistema o procesos, se obtienen los resultados y en base a eso se realiza una evaluación entorno al logro de objetivos, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.

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

**Población:** Quedó conformado por 115 colaboradores pertenecientes laboralmente a la Unidad ejecutora 300, Moyobamba, información conseguida a marzo del 2020.

**Criterios de inclusión:** Se coincidió solo colaboradores administrativos (CAS y nombrado) de la UE 300, Moyobamba.

**Criterios de exclusión:** Se descartó a los colaboradores de contrato de Locación de Servicio y personal de campo.

**Muestra:** Para decretar la muestra se utilizó la fórmula que a continuación se detalla:

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**En el cual:**

n= Muestra

N= Población total

Z $\alpha$ = 1.96<sup>2</sup>

P= Proporción esperada (0.8)

q= Proporción esperada (0.2)

e= Exactitud

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{114}$	*	$\frac{115}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	--------------------	---	-----------------------

n =	$\frac{70.68544}{0.90}$	79
-----	-------------------------	----

Se trabajó con una muestra de 79 colaboradores.

**Muestreo:** Se manejó muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que se ejecutó uso del cálculo de la muestra a través de fórmulas estadísticas.

**Unidad de análisis:** Estuvo constituida por un colaborador de la Unidad ejecutora 300, Moyobamba.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

La encuesta: Determinará la correlación entre las versátiles en evaluación, tal como indica (Fernández, Hernández, & Baptista, 2014), declara que la encuesta es una técnica que permite recolectar datos y contiene preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar para el análisis de resultados.

## Instrumento

Este instrumento consta de dos cuestionarios. Referente a la inicial versátil de **compromiso organizacional** constó de 18 ítems, dividido en 3 dimensiones: Primera dimensión: compromiso afectivo, de 6 ítems, la segunda dimensión: compromiso de continuidad, de 6 ítems, la tercera dimensión: compromiso normativo, de 6 ítems. Su escala de valoración fue: Nunca =1, Casi nunca= 2, A veces= 3, Casi siempre =4, Siempre= 5.

La segunda variable de **productividad**, se estableció 15 ítems, la misma que se dividió en 3 dimensiones, la inicial dimensión: efectividad constituye 5 ítems, la segunda dimensión: eficiencia constó de 5 ítems, y la tercera dimensión: relevancia constó de 5 ítems. Su escala de valoración fue: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre, 5= Siempre.

## Validez

Cuestionario aprobado mediante la prudencia de profesionales experimentados, donde se evaluó a individuos competitivos con sabiduría y experiencia en el ámbito de investigación, quienes emitieron su apreciación en la eficacia del instrumento.

En la actual pesquisa hubo expertos encargados de validar los cuestionarios de la siguiente indagación. Compromiso organizacional y Productividad, ambos cuestionarios en función a las escalas de: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

### Tabla 1.

#### *Resultados de validación de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Compromiso organizacional	1	Metodólogo	4,6	Existe suficiencia
	2	Especialista	4,5	Existe suficiencia
	3	Especialista	4,4	Existe suficiencia
Productividad	1	Metodólogo	4,6	Existe suficiencia

2	Especialista	4,5	Existe suficiencia
3	Especialista	4,6	Existe suficiencia

**Fuente:** Ficha de validación de expertos

Ambos cuestionarios estuvieron sometidos a la prudencia de tres expertos, quienes asumieron la responsabilidad de confirmar la relación y eficacia de los indicadores con las versátiles. Como efecto asumió un promedio de 4.53, revelando que poseen alta validez; reuniendo todas las condiciones competentes para ser aplicado.

### Confiabilidad

El coeficiente Alfa de Cronbach, se utiliza de comprobación la fiabilidad de los instrumentos.

### Análisis de Confiabilidad: Compromiso organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	79	100.0
	Excluido	0	0.0
	<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.902	18

### Variable 1: Compromiso organizacional.

Se calculó la confiabilidad en los resultados logrados del instrumento, en el SPSS v22, en la cual se obtuvo como resultado el 0,902 manifestando ser mayor a 0,70, por lo que se logró constatar una fuerte confiabilidad.

### Análisis de Confiabilidad: Productividad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%

	Válido	79	100.0
Casos	Excluido	0	0.0
	<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100.0</b>

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.882	15

### **Variable 2: Productividad.**

En los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad del este instrumento en el SPSS v22, en la cual se obtuvo como resultado el 0,882 manifestando ser mayor a 0,70, por lo que se logró comprobar una fuerte confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Seguidamente del análisis general del problema de investigación, se procedió a identificar la problemática, se investigó temas relacionados al estudio y se constó con la teoría existente, utilizando un método práctico y efectivo, a través de recolección de información mediante un cuestionario por cada variable de estudio de las fuentes primarias y secundarias, posteriormente se procesó la información recolectada por las técnicas, haciendo uso de los datos estadísticos como el SPSS y el Excel, se analizó en base a los objetivos diseñados, para finalmente obtener excelentes resultados.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En este proceso la recolección de datos, los instrumentos resultan ser validados por los expertos para posteriormente ser aplicados a través de encuestas. Esta información será ordenada y procesada en tablas y figuras estadísticas, en la hipótesis se manejó el Rho de Spearman, este procedimiento se utilizó el SPSS V. 22. Este factor tiene los valores entre -1 y 1, donde revela que preexiste una obediencia continua (coeficiente positivo) o reversa (coeficiente negativo)



existiendo el 0 la independencia total, Donde se simboliza de la siguiente representación:

<b>Valor de r</b>	<b>Significado</b>
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>- 0.9 a – 0.99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>- 0.7 a – 0.89</b>	Correlación negativa alta
<b>- 0.4 a – 0.69</b>	Correlación negativa moderada
<b>- 0.2 a – 0.39</b>	Correlación negativa baja
<b>- 0.01 a – 0.19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación negativa nula
<b>0.01 a 0.19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0.2 a 0.39</b>	Correlación positiva baja
<b>0.4 a 0.69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.7 a 0.89</b>	Correlación positiva alta
<b>0.9 a 0.99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante todo el proceso de la investigación se actuó con ética y profesionalismo. La información fue presentada de forma confidencial y muy reservada, así mismo se trabajó en coordinación con el jefe de operaciones de la Unidad Ejecutora, ya que dicha investigación aprovechará a la Unidad Ejecutora para la toma de decisiones.

## IV. RESULTADOS

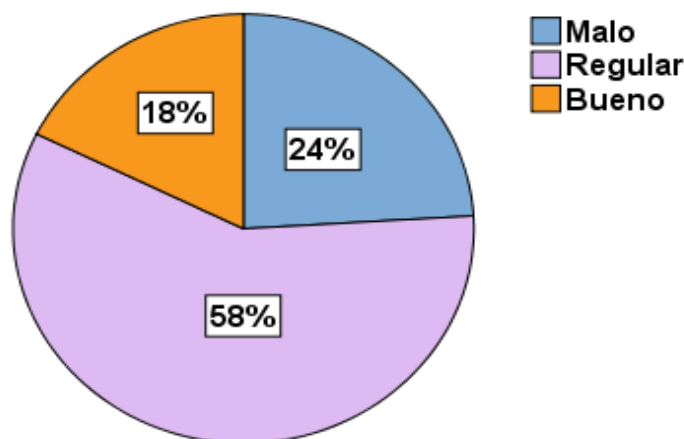
### 4.1. Nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.

Tabla 2.

*Nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.*

Escala	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
<b>Malo</b>	38 - 53	19	24%
<b>Regular</b>	54 - 70	46	58%
<b>Bueno</b>	71 - 89	14	18%
<b>Total</b>		<b>79</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario procesado en Base de datos de SPSS v. 22.



**Figura 1.** *Nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.*

*Fuente:* Cuestionario procesado en Base de datos de SPSS v. 22.

#### **Interpretación:**

En la figura 1, corrobora en el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. El 24 es mala, 58% regular y el 18% es buena.

4.2. Nivel del compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.

Tabla 2.

*Nivel del compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.*

Escala	Compromiso Afectivo			Compromiso Continuidad			Compromiso Normativo		
	Rangos	F	%	Rangos	F	%	Rangos	F	%
Malo	9 - 17	15	19%	11 - 17	21	27%	12 - 18	23	29%
Regular	18 - 24	51	65%	18 - 24	43	54%	19 - 24	41	52%
Bueno	25 - 30	13	16%	25 - 30	15	19%	25 - 29	15	19%
<b>Total</b>		<b>79</b>	<b>100%</b>		<b>79</b>	<b>100%</b>		<b>79</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario procesado en Base de datos de SPSS v22.*

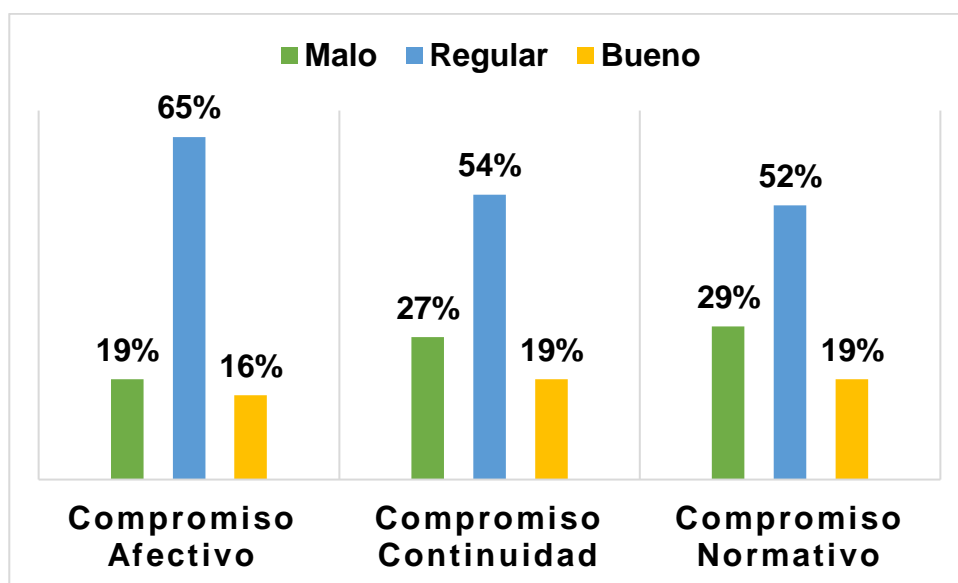


Figura 2. Nivel de compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.

*Fuente: Cuestionario procesado en Base de datos de SPSS v22.*

### Interpretación:

La figura 2, ostenta que el compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. Dimensión de compromiso afectivo, se demostró que el 19 % es mala, el 65 % es regular, y el 16% buena. La dimensión de continuidad, se comprobó que el 27% es mala, el 54% es regular, y el 19% es buena. La dimensión de compromiso normativo, se evidenció que 29% es mala, 52% es regular y el 19% es buena.

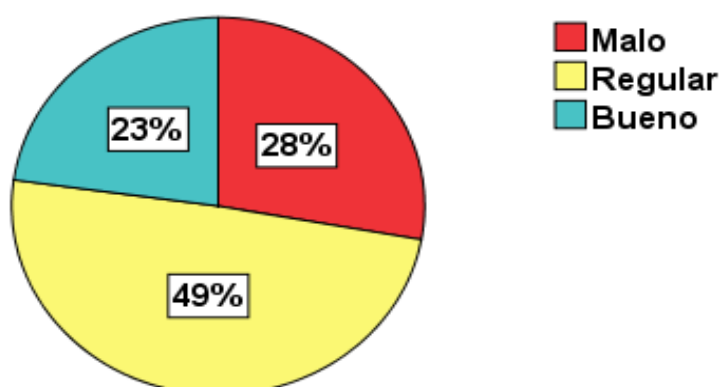
### 4.3. Nivel de productividad de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.

**Tabla 3.**

*Nivel de productividad de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.*

Escala	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35 - 46	22	28%
Regular	47 - 57	39	49%
Bueno	58 - 75	18	23%
<b>Total</b>		<b>79</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario procesado en Base de datos - SPSS v22.*



*Fuente:*

**Figura 3.** *Nivel de la productividad de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.*

**Interpretación:**

La figura 3 declara el nivel de la productividad de los colaboradores de la oficina de Operaciones UE 300, Moyobamba, 2020. Que fue determinado con el 28% mala, 49% regular y el 23% buena.

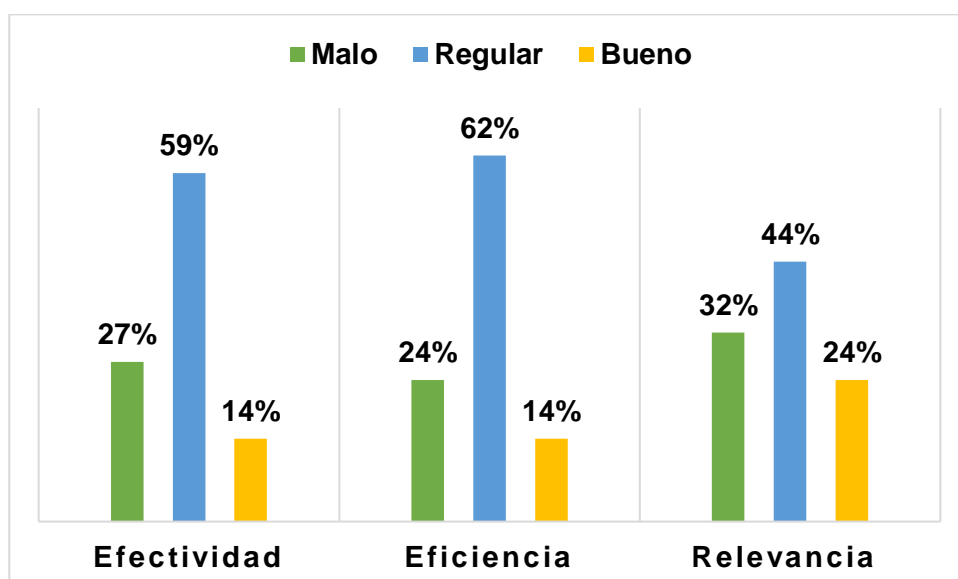
**4.4. Nivel de productividad por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.**

**Tabla 4.**

*Nivel de productividad por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.*

Escala	Efectividad			Eficiencia			Relevancia		
	Rangos	F	%	Rangos	F	%	Rangos	F	%
Malo	14 - 18	21	27%	11 - 15	19	24%	7 - 11	25	32%
Regular	19 - 22	47	59%	16 - 20	49	62%	12 - 17	35	44%
Bueno	23 - 25	11	14%	21 - 25	11	14%	18 - 25	19	24%
<b>Total</b>		<b>79</b>	<b>100%</b>		<b>79</b>	<b>100%</b>		<b>79</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario procesado en Base de datos - SPSS v. 22.*



**Figura 4.** *Nivel de productividad por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.*

*Fuente: Cuestionario procesado en Base de datos - SPSS v22.*

### Interpretación:

En la figura 4 señala la productividad por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. Con respecto a la dimensión de la efectividad, se comprobó que el 27% mala, 59% regular, y el 14% buena. En la dimensión de eficiencia, se corroboró que el 24% mala, 62% regular y el 14% es buena. Y la dimensión de relevancia se verificó que el 32% mala, 44% regular y el 24% es buena.

#### 4.5. Relación entre compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.

**Tabla 5.**

*Pruebas de Normalidad:*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl.	Sig.
Compromiso organizacional	.298	79	.000
Productividad	.250	79	.000

*Fuente: Base de datos - SPSS v22.*

### Criterio de decisión:

Sig. Bilateral es mayor a 0.05 = distribución normal

### Interpretación:

Para realizar el experimento de normalidad se manejó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la muestra en estudio es mayor a 50. La tabla 6 muestra que Sig.=0.000 <0.05 para ambas variables. Para que la muestra sea considerada de distribución normal la significación bilateral debe ser mayor a 0.05. En tal sentido, se evidencia que presenta una distribución no normal. Por ello, se manejará el coeficiente de correlación Rho Spearman para establecer la relación entre las versátiles.

**Tabla 6.**

*Análisis de la correlación del compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.*

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Compromiso organizacional</b>	<b>Productividad</b>
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.217
		Sig. (bilateral)		.054
	Productividad	N	79	79
		Coeficiente de correlación	.217	1.000
		Sig. (bilateral)	.054	
		N	79	79

*Fuente: Datos recogidos de la encuesta y procesados con SPSS v22.*

### **Interpretación:**

En la indagación se diseñaron las siguientes hipótesis:

**Ho:** No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.

**Hi:** Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.

### **Regla de decisión:**

Sig. (bilateral) debe ser menor a 0.05 para ser significativa.

En la tabla 7, se confirma que en el coeficiente de Spearman arrojó un resultado de 0.217, estos resultados se encuentran ubicados entre los rangos de 0.2 a 0.39 que evidencia una correspondencia positiva baja. Así mismo la significación bilateral arrojó un valor de 0.054 menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de exploración alterna que indica que preexiste correspondencia significativa entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

Para conseguir el éxito en las organizaciones se debe establecer niveles positivos de compromiso, que implique un mejor nivel de productividad. El compromiso organizacional es la capacidad de caracterización y adaptación a la organización que pertenece, un colaborador satisfecho, siempre estará motivado a dar lo mejor de sí mismo, y los resultados se verán reflejados en su trabajo, y en el nivel de lealtad que ofrece hacia su institución (Gonzales, 2017). El argumento existente de lo que viene aconteciendo con el personal de la oficina de Operaciones de la U.E. 300, Moyobamba, en relación a su compromiso organizacional, de acuerdo a los estudios realizados y los resultados logrados de la encuesta ejecutada se comprobó que, el 24% manifiesta que es mala, el 58% evidencian que es regular y el 18% es buena. Se puede inferir que la mayor cantidad de colaboradores ostenta que su compromiso de lealtad o fidelización hacia la Unidad Ejecutora no está fuertemente establecido. Lo que revelaría que pueden o no estar de acuerdo con las políticas, normas y disposiciones establecidas por la entidad o simplemente son indiferentes a ellos.

El 24% de los colaboradores que manifiestan que el compromiso organizacional es malo, se debe de tener cuidado, ya que es recurso humano que está totalmente desligado de la organización, y que si sintiéndose insatisfecho sigue laborando significa una amenaza o riesgo para la entidad, ya que buscará motivos y razones para seguir definiendo como mala a su esfera laboral. Como solución ante esta problemática lo que la Unidad Ejecutora en este caso debe realizar charlas motivacionales, incentivos personales y laborales, con la finalidad de impulsarlos a desear ser parte de la organización y generar un sentimiento emocional positivo que perdure en el tiempo.

Sin embargo, existe un porcentaje del 18%, donde los colaboradores manifiestan que, aunque reducido, demuestran que cada uno están comprometido, muestran lealtad hacia su organización, la misma que se encuentran fuertemente adaptados, identificados, interesados, vinculados con su institución, con el propósito de seguir formando parte de ella. Betanzos & Paz (2006), el compromiso organizacional, es que los colaboradores deben



demostrar vínculos de gratitud e identificación con la institución, favoreciendo el logro de las metas establecidas, considerando que, si hay buena relación de manera recíproca entre organización y colaborador, ambas partes lograrán cumplir objetivos propuestos.

En los resultados de la tabla 3, el compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. Se muestra que en las 3 dimensiones los porcentajes que mayor relevancia muestran, tanto en el nivel afectivo, continuidad y normativo, pertenecen a la escala regular, corroborando que el personal no muestra compromiso pleno en sus actividades, no tienen claro los objetivos de la entidad, las obligaciones de la entidad no son respetadas ni cumplidas. Meyer & Allen (1991), consideran que el tipo de compromiso predominante en una organización es el compromiso de continuidad, muchos de los individuos se dedican toda una vida a trabajar, ante ello analizan diversos gastos financieros, psicológicos, las cuales obliga al colaborador a seguir trabajando, ya sea por voluntad propia o por necesidad personal.

Continuamente en la tabla 3, podemos analizar en un grupo de colaboradores, que su nivel de compromiso organizacional es mala, personal que no se siente satisfecho, existen altos índices de niveles de estrés y complejidad en sus áreas de trabajo, no se adaptan a su ambiente laboral, les cuesta lograr un nivel fidedigno de compromiso, es una problemática muy fuerte, para perfeccionar el jefe de la Unidad Ejecutora debe cambiar las expectativas, y desarrollar nuevas técnicas de trabajo. Posteriormente tenemos al conjunto de colaboradores que dice que el compromiso organizacional es bueno, todo este personal se encuentra en buenas condiciones, motivado, comprometido en sus funciones, demostrando en todo ámbito que se siente satisfecho y feliz de laborar y ser parte de la entidad,

Así mismo, en la pesquisa, se comprobó que en el nivel de productividad de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. Con un 28 % se dice que es mala, el 49% es regular y el 23% se dice que su productividad es buena. Es se debe a que los colaboradores no cumplen cabalmente con los objetivos y metas establecidas, no realizan aportes ni

cumplen cabalmente con sus responsabilidades diarias, manifestando la falta de recursos, equipos, y presupuesto económico para el cumplimiento de sus tareas. En 28% de los colaboradores que revelan que la productividad es mala, son aquellos que no cumplen adecuadamente con sus responsabilidades y funciones declaradas, tienen miedo a los cambios, procesos y/o tecnología que se puedan proveer dentro de la entidad, ante ello se debe tomar medidas y/o soluciones para mejorar el porcentaje de personal insatisfecho. Amoroso, G; Calle, M, & Rosales, M. (2018), manifiesta que para tener éxito en el nivel de productividad en una organización se debe a la disponibilidad y la alta competitividad de los colaboradores, capital e infraestructura, demanda interna, marco institucional, sectores de soporte y cultura local.

El 23% de los colaboradores manifiestan que su nivel de productividad es bueno, logran conseguir los objetivos institucionales, proporcionan una buena utilización de recursos a través de la eficiencia y tiempo, con esto podemos decir que la entidad tiende a crecer y aumentar sosteniblemente su nivel de competitividad y rentabilidad.

En la productividad por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. Se observa que la escala más relevante es el regular. En conclusión, estas 03 dimensiones se encuentran relativamente bajo, mostrando una debilidad a la entidad, ya que son muy importantes y valiosos para poder mantener un nivel de productividad exitoso deberían marcar el porcentaje más elevado en la escala de bueno. Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires. Exterioriza que la versátil satisfacción laboral influye en la productividad en un 89%. En un total de 70 participantes encuestados, el 34% declaran mantener la satisfacción mínima, se debe a que la Municipalidad no brinda todas las disposiciones y autonomía para los cumplimientos de sus labores.

Igualmente, un grupo de colaboradores que dicen que su nivel de productividad por dimensiones es bueno, teniendo como factor a la efectividad, eficiencia, relevancia, son aquellos que tienen buen rendimiento laboral, están dispuestos a solucionar cualquier problemática, trabajan de acuerdo a tiempo, mantienen

una auténtica energía y actitud personal, ellos poseen el pensamiento que al mantener un buen nivel de productividad, la entidad logrará dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestas y por ende determina una mejor remuneración, mejor calidad de vida y ascenso de puestos.

En el análisis de la correlación del compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. Se logro determinar que preexiste dependencia significativa entre ambas versátiles, puesto que en la institución si no se mantiene satisfecho y motivado a todos los colaboradores, este no se sentirá parte del mismo, creando un cierto nivel de desconfianza y credibilidad hacia la institución, sin embargo, Angulo, J. (2017), entre sus conclusiones formula que es muy sustancial que coexista relación entre ambas variables, consiguiendo que se incremente el interés de los colaboradores a través de factores vehementes, en conclusión, se logró determinar que 23 de 32 colaboradores se encuentran laborando por necesidad y esto simboliza el 72% del total de colaboradores.

En un análisis global, respecto a las variables y sus dimensiones de esta investigación es preocupante los resultados obtenidos por parte de la Unidad Ejecutora, pero nunca es tarde para perfeccionar y forjar grandes cambios y apostar por el mejoramiento organizacional en toda la entidad. En esta versátil se tiene como dimensiones al compromiso afectivo, continuidad y normativo estas tres dimensiones son de vital importancia y todos los colaboradores deben mantener un buen nivel en cada uno de ellos, ya que son factores muy significativos e influyen para elevar la productividad laboral en la entidad, así mismo el mantenimiento cordial de la relación laboral.

En la segunda variable, productividad con sus dimensiones, efectividad, eficiencia y relevancia, como resultados de la unidad ejecutora igualmente es alarmante, los colaboradores deben apostar por la producción de la entidad, ya que gracias a ello dependerá el éxito personal y crecimiento laboral y profesional de cada uno de ellos. Por parte del trabajador se debe obtener calidad y actividades garantizadas en los diferentes procesos administrativos a realizar dentro de la organización, lograr los objetivos con el mayor grado de satisfacción, economía, esfuerzo, rendimiento, tiempo, procesos, tecnologías.

Lograr los mejores resultados y realizar evaluaciones continuas a todos los colaboradores con la finalidad de lograr una productividad considerable.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La relación entre el compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. Se determinó una correlación positiva baja, adquiriendo un coeficiente de correlación de Spearman arrojando como resultado 0.217. La significación bilateral arrojó un valor de 0.054 menor a 0.05, con este valor permite refutar la hipótesis nula y determinar que la correspondencia entre ambas variables es significativa.
- 6.2. Correspondiente al nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300. Se determinó como 24% mala, 58% regular y el 18% buena.
- 6.3. Respecto al nivel de Compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la oficina de Operaciones UE 300. Se asume que el compromiso afectivo con un 19% mala, el 65 % regular, y el 16% buena. Compromiso de continuidad, el 27% mala, el 54% regular, y el 19% buena. Y el compromiso normativo, el 29% es mala, 52% regular y el 19% buena.
- 6.4. Al examinar el nivel de productividad de los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300. Se concluye que un 28% mala, 49% regular y el 23% buena. El nivel de productividad por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300. La dimensión de efectividad se comprobó que el 27% mala, 59% regular, y el 14% buena. Eficiencia, el 24% mala, 62% regular y el 14% buena. Y relevancia con el 32% mala, 44% regular y el 24% buena.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, se recomienda prestarle mayor interés al talento humano, creando estrategias y herramientas innovadoras con la finalidad de aumentar la productividad facilitando el cumplimiento del objetivo organizacional, mediante el compromiso de los colaboradores hacia la Unidad Ejecutora.
- 7.2. A la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, se recomienda implementar estrategias o programas de intervenciones apropiadas para perfeccionar el compromiso organizacional, con el propósito de lograr la fidelidad y lealtad del colaborador hacia la entidad.
- 7.3. A la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, se recomienda realizar actividades de confraternidad, dinámicas, concursos laborales, y talleres, así mismo crear programas de capacitaciones, desarrollo de carrera, fomentando el desarrollo personal como profesional, con la finalidad de lograr un vínculo armonioso entre los colaboradores y la institución.
- 7.4. A la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, se recomienda crear un sistema de evaluación permanente que sea dirigido a todo el personal, mediante ese sistema podrán identificar sus deficiencias, falencias, éxitos y logros obtenidos. Y contratar a un personal que se encargue de realizar las evaluaciones respectivas.
- 7.5. A la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, se recomienda implementar el uso adecuado de las Tics, para minimizar tiempo y recursos. Así mismo crear un cronograma de actividades diarias, semanales y mensuales indicando las metas a desarrollar, con el objetivo de que el colaborador se mantenga organizado, calendarizando sus responsabilidades y maneje de manera efectiva su tiempo.

## REFERENCIAS

- Aguirre, (2018). *Comportamiento Humano en el Trabajo*.
- Amoroso, G; Calle, M, & Rosales, M. (2018). *Relación entre Productividad e Ingresos en el Sector Macanero del Cantón Gualaceo, Provincia del Azuay* (Artículo Científico). Universidad católica de Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6584523.pdf>
- Angulo, J. (2017). *Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12894/angulo\\_ij.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12894/angulo_ij.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bain (2003). Productividad la solución a los problemas de la empresa. <https://kupdf.net/downloadFile/59822c02dc0d6028052bb187>
- Betanzos & Paz (2006). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. (Artículo Científico). [https://www.um.es/analesps/v23/v23\\_2/05-23\\_2.pdf](https://www.um.es/analesps/v23/v23_2/05-23_2.pdf)
- Bordas (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral. <https://www.casadellibro.com/ebook-gestion-estrategica-del-clima-laboral-ebook/9788436270822/2945786>
- Contreras & Lujano (1999). El compromiso organizacional en trabajadores accionistas. Tesis inédita de Licenciatura de relaciones industriales, UCAB, Caracas.
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- García (2011). Productividad y Reducción de Costos. México: Trillas Sa De Cv.
- Gonzales, (2017). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A

- Greenberg, Sikora, Grunberg, & Moore (2014), Work teams and organizational commitment: Exploring the influence of the team experience on employee attitudes. Workplace Change Project WorkingPaper WP-012.
- Gutiérrez (2010). Productividad Laboral: Objeto de estudio y gestión en recursos humanos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: 6° edición.
- León, L. (2018). Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016 (Tesis de maestría) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3169/MAEST.%20GEST.%20EMP.%20%20Leyder%20Le%c3%b3n%20Suarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lusthaus, Adrien, M., Anderson, Carden & Plinio (2002). Evaluación Organizacional: Marco para Mejorar el Desempeño. (1ra. Ed.) Washington, D.C., USA: Editorial IDB Bookstore. Banco Interamericano de Desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.
- Marroquín, A. (2019). El compromiso laboral y su influencia en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional ,2018 (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31343/marroquin\\_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31343/marroquin_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meyer & Allen (1991). Tres componentes, Conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.



- Pérez, M. (2018). Compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo Lima, 2018. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15301/P%c3%a9rez\\_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15301/P%c3%a9rez_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, & Judge, (2013) Comportamiento organizacional (15 edición).
- Robbins (2009). Comportamiento Organizacional (Decimotercera ed.). (P. Education, Ed.) Mexico.
- Ryan, (2013). *An overview of self-determination theory: An organismicdialectical perspective. En E.L. Deci & R.M. Ryan (Eds.), Handbook of selfdetermination research (3-33). Rochester, EE.UU.: TheUniversityof Rochester.*
- Salazar, M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana.* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- Sánchez, G; Montenegro, A, & Medina, P. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial (Artículo Científico). Universidad Técnica Ambato. Ecuador. Provincia del Azuay (Artículo Científico). Universidad católica de Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144041.pdf>
- Saunders, (1991). *Medición de actitudes.*
- Tejada & Arias (2005). *Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización Enseñanza e Investigación en Psicología*, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 2005, pp. 295-309 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México.
- Tello, L. (2018). *Relación del compromiso organizacional con la satisfacción laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua, 2018.* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28319/1/43%20GTH.pdf>

Zapata, R. (2018). Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores de una entidad pública de salud, Lima-2016 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14475/Zapata\\_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14475/Zapata_QR.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

## ANEXOS

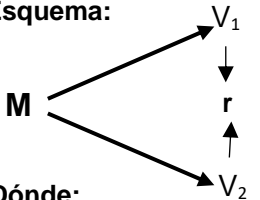
### Anexo N° 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso organizacional	Meyer & Allen (1991), manifiesta esta variable como el reconocimiento de la lealtad del colaborador hacia la organización, creando un sentido positivo de moral o gratitud de carácter recíproco entre colaborador y la organización. Estableciendo mejoras laborales y rendimientos significativos, lo que conllevaría al logro general de los objetivos establecidos.	El compromiso organizacional, conlleva al cumplimiento en base a sus metas y objetivos, manteniendo relación entre sí, es aquí donde el colaborador se identifica con la organización. Esta variable será medida con una escala ordinal a través del cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Compromiso afectivo	Identificación	Ordinal
				Deseo de contribuir	
			Compromiso continuo	Opciones laborales	
				Necesidades laborales	
			Compromiso normativo	Reciprocidad	
				El deber	
Productividad	Lusthaus, Adrien, M., Anderson, Carden & Plinio (2002), Es el proceso que determina la evaluación organizacional, donde se examina de manera global el nivel de productividad.	La productividad a través de un sistema o procesos, se obtienen los resultados y en base a eso se realiza una evaluación entorno al logro de objetivos, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Efectividad	Reducción de tiempo	Ordinal
				Disposición de insumos y materiales	
			Eficiencia	Hacer lo correcto	
				Alcance de metas y objetivos	
			Relevancia	Mejores resultados	
				Evaluación continua	

## Anexo N° 2: Matriz de consistencia

**Título:** Compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la Oficina de operaciones U.E 300, Moyobamba, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y la productividad en los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel del compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la productividad de los colaboradores de la Oficina de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la productividad en los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> O1: Identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.</p> <p>O2: Identificar el nivel del compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad en los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020, es alto.</p> <p>H2: El nivel del compromiso organizacional por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

<p>Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la productividad por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020?</p>	<p>O3: Evaluar el nivel de la productividad de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020.</p> <p>O4: Evaluar el nivel de la productividad por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba 2020.</p>	<p>300, Moyobamba, 2020, es alto.</p> <p>H3: El nivel de la productividad de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020, es alto.</p> <p>H4: El nivel de la productividad por dimensiones de los colaboradores de la Oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020, es alto.</p>											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptiva – Correlacional</p> <p><b>Esquema:</b></p>  <p><b>Dónde:</b> M = Muestra V<sub>1</sub> = Compromiso organizacional V<sub>2</sub> = Productividad r = Relación entre las variables</p>	<p><b>Población:</b> La población constituida por 115 colaboradores de la U.E. 300, Moyobamba 2020.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra conformada por 79 colaboradores de la UE 300, Moyobamba 2020.</p>	<table border="1" data-bbox="1261 826 1713 1257"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Compromiso organizacional</td> <td>Compromiso afectivo</td> </tr> <tr> <td>Compromiso continuo</td> </tr> <tr> <td>Compromiso normativo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Productividad</td> <td>Efectividad</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia</td> </tr> <tr> <td>Relevancia</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Compromiso continuo	Compromiso normativo	Productividad	Efectividad	Eficiencia	Relevancia
Variables	Dimensiones												
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo												
	Compromiso continuo												
	Compromiso normativo												
Productividad	Efectividad												
	Eficiencia												
	Relevancia												

## Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos

### Questionario: Compromiso organizacional

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el estado del compromiso organizacional de los colaboradores de la Unidad ejecutora 300, Moyobamba, 2020 Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa (X) la alternativa elegida. Finalmente, se solicita su honestidad y sinceridad, manifestándole que la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

#### Escala de medición

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

N°	COMPROMISO AFECTIVO	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
1.	¿Considera que la institución merece su lealtad?					
2.	¿Se siente emocionalmente ligado al puesto que ocupa en la institución?					
3.	¿Manifiesta orgullo de pertenecer a esta institución?					
4.	¿Considera que la institución tiene claro sus objetivos hacia donde quiere llegar?					
5.	¿Considera que se incrementa el compromiso e identificación dentro de la institución por la edad del colaborador?					
6.	¿Considera que la institución llena sus principales expectativas y satisface sus necesidades primordiales?					
<b>COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>						
7.	¿Considera que la institución le brinda estabilidad laboral?					
8.	¿La institución valora su tiempo que usted ha invertido en ella?					
9.	¿Considera que sus capacidades y aptitudes tiene mucho significado para la institución?					
10	¿Su permanencia en la institución se debe a un adecuado ambiente laboral?					
11	¿Si renunciará a la institución en estos momentos su vida se vería afectada?					
12	¿Dejar la organización representaría un sacrificio considerable?					
<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>						
13	¿Considera que las recompensas y otros condicionantes interrelacionan al colaborador con su trabajo?					
14	¿Son respetadas y cumplidas las obligaciones establecidas por la institución?					
15	¿Considera que la institución no solo cubre sus necesidades materiales, también consigue prepararlo profesionalmente?					
16	¿Considera que la reciprocidad es un factor importante en el entorno laboral?					
17	¿Guardas respeto y afecto por tus superiores?					
18	¿Consideras que te sientes a deuda por la oportunidad que te ha dado la institución de formar parte de ella?					

## Cuestionario: Productividad

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la productividad laboral de los colaboradores de la Unidad ejecutora 300, Moyobamba, 2020. Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa (X) la alternativa elegida. Finalmente, se solicita su honestidad y sinceridad, manifestándole que la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

### Escala de medición

Nunca (1)    Casi nunca (2)    A veces (3)    Casi siempre (4)    Siempre (5)

N°	EFECTIVIDAD	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que cumple cabalmente con los objetivos establecidos por la institución?					
02	¿Cumple con las metas establecidas por el área de trabajo?					
03	¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico en beneficio del área u oficina?					
04	¿Cumple adecuadamente y con mucha responsabilidad sus funciones diarias?					
05	¿Tiene miedo a los cambios entorno al personal, procesos y/o tecnología que se puedan realizar dentro de la organización?					
<b>EFICIENCIA</b>						
06	¿Desempeña sus actividades utilizando pocos recursos materiales?					
07	¿Realiza sus labores utilizando adecuadamente los equipos tecnológicos?					
08	¿Desarrolla sus actividades utilizando adecuadamente el presupuesto económico establecido para dicha actividad?					
09	¿Las metas y objetivos fijados son razonables y alcanzables?					
10	¿Cuenta con los materiales y equipos necesarios para dar cumplimiento a su trabajo de manera correcta?					
<b>RELEVANCIA</b>						
11	¿Realizan evaluaciones adecuadas para medir el nivel de conocimiento del colaborador?					
12	¿Los cambios realizados por la organización se adapta a sus necesidades?					
13	¿Le comunican oportunamente y a tiempo sobre los nuevos cambios y toma de decisiones?					
14	¿Evalúan su nivel de satisfacción en relación a las funciones que realiza?					
15	¿Cuentan con un programa de capacitación ya sea anual, semestral o trimestral?					

## Anexo N° 4: Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación  
Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación  
DRE – San Martín /Especialista en Educación  
Instrumento de evaluación : Cuestionario de compromiso organizacional  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Huancas Peña, Ermelí, adaptado de León. L.  
(2018).

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Compromiso organizacional</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Compromiso organizacional</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Compromiso organizacional</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>46</b>				

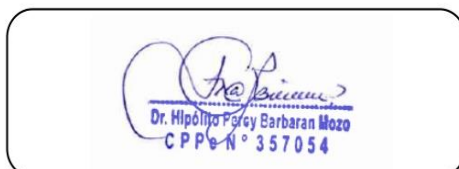
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 02 de Julio de 2020





**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación  
 DRE – San Martín /Especialista en Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de productividad  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Huancas Peña, Ermelí, adaptado de León. L.  
 (2018).

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Productividad.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Productividad.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Productividad.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>46</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.6

Tarapoto, 02 de Julio de 2020



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 CPP N° 357054

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Pereyra Gonzales, Tony Venancio  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de compromiso organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Huancas Peña, Ermelí, adaptado de León. L. (2018).

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Compromiso organizacional.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Compromiso organizacional.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Compromiso organizacional.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Es aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

45

Tarapoto, 07 de Julio de 2020



Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales  
 CLAP 12457

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Pereyra Gonzales, Tony Venancio  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de productividad  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Huancas Peña, Ermelí, adaptado de León. L. (2018).

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Productividad</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Productividad</b> .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Productividad</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Es aplicable*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

45

Tarapoto, 07 de Julio de 2020

  
 Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales  
 CLAP 12857

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar, Regner Nicolás  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Jefe de Investigación  
 Especialidad : Maestría en gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de compromiso organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Huancas Peña, Ermelí, adaptado de León. L. (2018).

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Compromiso organizacional</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Compromiso organizacional</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Compromiso organizacional</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado \_\_\_\_\_

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 10 de julio de 2020



REGNER N. CASTILLO SALAZAR  
 CLAO. N° 09730

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar, Regner Nicolás  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Jefe de Investigación  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de productividad  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Huancas Peña, Ermelí, adaptado de León. L. (2018).

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Productividad</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Productividad</b> .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Productividad</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.6

Tarapoto, 10 de julio de 2020



Regner N. Castillo Salazar  
 C.I.A.B. N° 09790

Sello personal y firma

## Anexo N° 5: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

OFICINA DE OPERACIONES U.E. 300

Moyobamba, 10 de julio de 2020.

**CARTA N° 060-2020-GRSM-DRE-DO-OO.**

**SEÑOR :**  
ERMELÍ HUANCAS PEÑA

**MOYOBAMBA.-**

**ASUNTO :** Aceptación para realizar trabajo de investigación.

**Ref. :** Solicitud

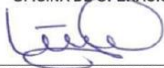
Es grato dirigirme a usted, para saludarlo en representación de la oficina de operaciones en la Unidad Ejecutora N° 300, de la Dirección Regional de Educación San Martín - Moyobamba, y al mismo tiempo en virtud a su solicitud señalar que se acepta la misma, por ende, se brindará las facilidades para realizar el trabajo de investigación sobre **"RELACION ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE OPERACIONES U.E 300- Moyobamba, 2020"**, el cual le permitirá desarrollar su Proyecto de Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública .

Sin otro particular, me despido de usted.

**Atentamente,**



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE OPERACIONES  
OFICINA DE OPERACIONES

  
LUIS MIGUEL ALVARADO SEPÚLVEDA  
JEFE DE OPERACIONES U.E. 300

## Anexo N° 6: Base de datos estadísticos

### Variable: Compromiso organizacional.

		Variable 1: Compromiso organizacional																	
Dimensiones:		Compromiso Afectivo						Compromiso Continuidad						Compromiso Normativo					
Tipo	Nª	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8
Encuesta	1	3	1	2	3	4	3	3	1	4	2	5	5	2	3	1	5	5	1
Encuesta	2	4	2	3	2	2	3	1	1	3	1	4	1	2	3	2	4	4	2
Encuesta	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	2	5	5	4
Encuesta	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4	1	4	2	3	3	2	4	5	2
Encuesta	5	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	5	5	3
Encuesta	6	3	2	4	3	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	1	5	5	1
Encuesta	7	1	3	2	4	3	2	2	4	4	2	1	3	2	2	2	5	5	1
Encuesta	8	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	4	4	2
Encuesta	9	3	4	3	2	3	1	2	1	4	2	2	3	2	1	2	4	4	2
Encuesta	10	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3
Encuesta	11	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	2	2	4	5	3
Encuesta	12	3	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	3
Encuesta	13	4	5	5	2	3	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	5	4
Encuesta	14	4	3	2	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2
Encuesta	15	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	2	3	3	4	2	4	5	4
Encuesta	16	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2
Encuesta	17	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	2
Encuesta	18	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	2	3	5	2
Encuesta	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Encuesta	20	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4
Encuesta	21	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5
Encuesta	22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3
Encuesta	23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Encuesta	24	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Encuesta	25	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	5	5	1	1	1	4	5	1
Encuesta	26	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
Encuesta	27	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
Encuesta	28	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
Encuesta	29	3	2	3	2	3	3	3	3	4	1	2	3	3	4	3	4	5	3
Encuesta	30	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	4	5	4
Encuesta	31	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1
Encuesta	32	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	1	4	2	5	5	5	5
Encuesta	33	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
Encuesta	34	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3
Encuesta	35	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	2	2	2	2	1	3	4	3
Encuesta	36	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	4	3
Encuesta	37	2	3	5	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3

Encuesta	38	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	2	3	5	4
Encuesta	39	2	4	3	4	3	5	3	5	3	5	2	5	2	4	5	3	3	4
Encuesta	40	3	3	4	5	3	4	3	4	3	2	4	2	4	4	3	4	5	4
Encuesta	41	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
Encuesta	42	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4
Encuesta	43	3	4	3	5	3	5	2	1	4	3	2	3	3	1	3	2	3	3
Encuesta	44	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
Encuesta	45	2	3	1	3	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	5	1
Encuesta	46	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	2	4
Encuesta	47	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	4
Encuesta	48	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
Encuesta	49	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	5	4
Encuesta	50	2	3	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4	3	3	4	5	2
Encuesta	51	2	5	3	3	3	5	2	3	5	3	4	3	2	2	2	4	5	2
Encuesta	52	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	5
Encuesta	53	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4
Encuesta	54	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	5	2
Encuesta	55	1	2	3	3	3	2	1	1	1	1	5	5	5	2	2	4	5	1
Encuesta	56	2	3	4	3	5	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4
Encuesta	57	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	5	5	3
Encuesta	58	3	2	4	3	5	4	4	2	4	4	2	4	3	2	5	5	5	2
Encuesta	59	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	3
Encuesta	60	2	3	4	4	2	3	3	5	3	2	4	2	2	4	2	4	2	4
Encuesta	61	3	4	3	3	5	3	5	3	3	5	4	3	4	3	2	4	4	1
Encuesta	62	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	5	3
Encuesta	63	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
Encuesta	64	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3
Encuesta	65	4	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	4	3
Encuesta	66	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	4	5	2
Encuesta	67	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuesta	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	5	3	5	3
Encuesta	69	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3
Encuesta	70	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	2
Encuesta	71	4	4	4	2	1	1	1	1	4	2	5	4	4	2	1	4	5	3
Encuesta	72	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
Encuesta	73	4	5	2	2	5	3	3	4	4	3	4	3	4	2	1	3	5	3
Encuesta	74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2
Encuesta	75	5	4	4	3	2	2	1	1	3	4	4	2	4	2	1	4	5	4
Encuesta	76	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	4	4	3
Encuesta	77	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3
Encuesta	78	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	5	3
Encuesta	79	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3



**Variable: Productividad.**

Dimensiones:		Efectividad					Eficiencia					Relevancia				
Tipo	Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Encuesta	1	4	4	5	5	4	3	4	4	2	2	2	1	3	2	1
Encuesta	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2
Encuesta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2
Encuesta	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
Encuesta	5	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1
Encuesta	6	4	4	4	4	4	3	3	3	2	1	3	3	4	2	2
Encuesta	7	4	3	4	4	1	3	4	2	1	1	3	3	3	2	2
Encuesta	8	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	1	1	1
Encuesta	9	4	5	4	5	3	4	3	4	3	2	2	2	1	2	1
Encuesta	10	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2
Encuesta	11	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	1	1	1
Encuesta	12	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	2	2	1	2
Encuesta	13	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1
Encuesta	14	5	5	4	5	2	3	3	5	3	3	2	2	3	2	2
Encuesta	15	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	1	1
Encuesta	16	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	2	2
Encuesta	17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2
Encuesta	18	5	5	5	5	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3
Encuesta	19	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2
Encuesta	20	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	1
Encuesta	21	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2
Encuesta	22	4	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	3	2	2	3
Encuesta	23	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2
Encuesta	24	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	1
Encuesta	25	5	5	5	5	3	5	3	4	2	2	3	3	3	4	3
Encuesta	26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2
Encuesta	27	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	2	2	2	1
Encuesta	28	5	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	1	2
Encuesta	29	3	4	5	4	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3
Encuesta	30	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	1
Encuesta	31	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	2	2	2	2	1
Encuesta	32	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	1
Encuesta	33	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	3	1	1
Encuesta	34	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
Encuesta	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuesta	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuesta	38	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3
Encuesta	39	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2
Encuesta	40	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	1
Encuesta	41	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2

Encuesta	42	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2
Encuesta	43	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	1	1
Encuesta	44	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	1
Encuesta	45	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
Encuesta	46	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Encuesta	47	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4
Encuesta	48	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
Encuesta	49	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3
Encuesta	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Encuesta	51	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Encuesta	52	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4
Encuesta	53	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Encuesta	54	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
Encuesta	55	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
Encuesta	56	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3
Encuesta	57	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
Encuesta	58	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
Encuesta	59	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
Encuesta	60	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
Encuesta	61	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Encuesta	62	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4
Encuesta	63	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	2
Encuesta	64	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	1
Encuesta	65	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	2
Encuesta	66	4	4	4	5	2	4	3	4	3	4	2	4	3	5	2
Encuesta	67	4	3	3	5	4	5	4	4	5	2	3	4	3	3	2
Encuesta	68	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2
Encuesta	69	4	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
Encuesta	70	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	2
Encuesta	71	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2
Encuesta	72	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2
Encuesta	73	5	5	5	5	3	5	5	4	2	2	3	3	3	3	4
Encuesta	74	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	3	4	4	2
Encuesta	75	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	2	3
Encuesta	76	4	5	4	4	5	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2
Encuesta	77	4	4	4	5	4	5	3	4	2	2	3	1	1	2	1
Encuesta	78	4	4	4	5	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3
Encuesta	79	4	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2