



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Compromiso laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en
la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre
2019**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Gabriela Paola Sánchez Rodríguez

Yúcida Moreto García

ASESOR:

Lic. Adm. Msc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Compromiso laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en
la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre
2019**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Gabriela Paola Sánchez Rodríguez

Yúcida Moreto García

Sustentada y aprobada el día 26 de diciembre de 2019, por los siguientes jurados:

.....
Econ. M.Sc. Réniger Sousa Fernández

Presidente

.....
Dra. Nora Manuela Dextre Palacios

Secretaria

.....
Lic. Adm. Mg. Julio Cesar Cappillo Torres

Vocal

.....
Lic. Adm. M.Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza

Asesor

Declaratoria de Autenticidad

Gabriela Paola Sánchez Rodríguez, identificada con DNI N° 70178747 y **Yucida Moreto García**, identificada con DNI N° 72911553 egresadas de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: **Compromiso laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría
2. Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título internacional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.
5. De considerar que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores, plagio al no presentar información de otros e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 26 de diciembre del 2019



Gabriela Paola Sánchez Rodríguez
DNI N° 70178747



Yucida Moreto García
DNI N° 72911553

Formato de autorización **NO EXCLUSIVA** para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: SANCHEZ RODRIGUEZ GABRIELA PAOLA	
Código de alumno : 128323	Teléfono: 938535698
Correo electrónico : gabrielapado1995@gmail.com	DNI: 70178747

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS
Escuela Profesional de: ADMINISTRACIÓN

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título: COMPROMISO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO MAYNAS, TARAPOTO, PRIMER SEMESTRE 2019
Año de publicación: 2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.



Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

13 / 10 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.



Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Moroto Garcia Yucida	
Código de alumno :	128343	Teléfono: 922409455
Correo electrónico :	yucida.moroto.adm@gmail.com	DNI: 72911553

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Economicas
Escuela Profesional de:	Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título:	Compromiso Laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynos Tarapoto, Primer semestre 2019.
Año de publicación:	2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia No Exclusiva, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

--

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

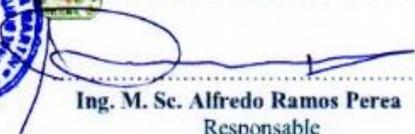

Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

13 / 10 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A Dios, por ser siempre nuestra guía por darnos confianza y fortaleza para alcanzar nuestros objetivos, a nuestros padres por su cariño y compañía por motivarnos y apoyarnos siempre a pesar de la distancia y las circunstancias. **(Gabriela y Yucida)**

Agradecimiento

Damos gracias a Dios por concedernos la inteligencia y fortaleza. A los docentes por la generosidad de compartir sus conocimientos y consejos para fortalecer el éxito culminado.

Índice

Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen.....	xii
Abstract	xiii
Introducción.....	1
CAPTULO I.....	5
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	5
1.1. Antecedentes de la investigación	5
1.2. Bases teóricas	9
1.3. Definición de términos básicos	16
CAPÍTULO II.....	20
MATERIAL Y MÉTODO	20
2.1. Sistema de hipótesis.....	20
2.2. Sistema de variables	20
2.3. Operacionalización de variables.....	20
2.4. Tipo de método de la investigación.....	23
2.5. Diseño de investigación	23
2.6. Población y muestra.....	24
2.7. Técnicas e instrumentos de investigación.....	24
2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	24
2.9. Materiales y métodos.....	25
CAPÍTULO III	26
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
3.1. Análisis e interpretación de tablas estadísticas.....	26
3.2. Discusión de resultados.....	34

CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1 Compromiso laboral	26
Tabla 2 Compromiso afectivo	27
Tabla 3 Compromiso de continuación	28
Tabla 4 Compromiso normativo	29
Tabla 5 Productividad	30
Tabla 6 Efectividad	31
Tabla 7 Eficiencia	32
Tabla 8 Relevancia.....	33

Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Compromiso laboral.....	26
<i>Figura 2</i> Compromiso afectivo.....	27
<i>Figura 3</i> Compromiso de continuación.....	28
<i>Figura 4</i> Compromiso normativo	29
<i>Figura 5</i> Productividad.....	30
<i>Figura 6</i> Efectividad.....	31
<i>Figura 7</i> Eficiencia.....	32
<i>Figura 8</i> Relevancia	33

Resumen

La presente investigación “Compromiso laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la caja municipal de ahorro y crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019, tiene como objetivo general Determinar la relación entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019, se tuvo una población de 60 trabajadores y una muestra de 60 trabajadores de la caja de crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019, se aplicaron las encuestas formuladas de acuerdo a los indicadores de cada variable, el diseño de investigación es correlacional. Se recolecto datos de la muestra para que posteriormente se puedan procesar los resultados recolectados en la investigación, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para el cálculo de la correlación, obteniendo de esta manera los resultados de acuerdo a los objetivos; teniendo como resultados que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.773), por ende se acepta la H_1 : Sí existe relación directa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019

Palabras claves: Compromiso laboral, productividad, relación.

Abstract

The present investigation “Labor commitment and its relationship with the productivity of workers in the municipal savings and credit fund Maynas, city of Tarapoto, First Semester 2019, has as a general objective to determine the relationship between labor commitment and the productivity of The workers at the Maynas Municipal Savings and Credit Fund, City of Tarapoto, First Semester 2019, had a population of 60 workers and a sample of 60 analysts from the Maynas Credit Box, City of Tarapoto, First Semester 2019, the surveys formulated according to the indicators of each variable were applied, the research design is correlational. Sample data was collected so that later the results collected in the investigation can be processed, Spearman's correlation coefficient was used to calculate the correlation, thus obtaining the results according to the objectives; having as a result that the value “r” (Correlational coefficient = 0.773), therefore the H_0 is accepted: Yes there is a direct relationship between the labor commitment and the productivity of the workers in the Municipal savings and credit fund Maynas, city of Tarapoto , First Semester 2019.

Keywords: Labor commitment, productivity, relationship.



Introducción

En un contexto mundial, según la revista OBS Business School (2016) el cómo aumentar la productividad laboral es uno de los temas que más preocupan a las empresas y organizaciones que desean rentabilizar su inversión en personal. Pero hablemos de un paso más: ¿aumentar esta productividad no debería ser también prioritario para los profesionales? Hoy en día, jóvenes y mayores tenemos que competir por entrar y permanecer en un escenario económico cada día más competitivo, duro y complicado. Conocer ciertos trucos, tipos o consejos para aumentar la productividad laboral puede ser la llave que abra esa puerta a un futuro profesional rentable para las personas y para la empresa que decidan incorporarlos dentro de su equipo humano. Por lo que se debe tomar en cuenta dichos consejos que van dirigidos para los trabajadores y para las empresas en cuanto al incremento de la productividad.

La productividad laboral se define como el producto por horas trabajadas; es decir, cuánto produce un trabajador por hora. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la productividad laboral es un elemento clave en el desempeño económico.

De acuerdo con datos de la OCDE, desde 2010 la productividad laboral de los países miembros ha crecido a tasas anuales menores a 2%. Siendo Grecia el país con peor desempeño con una tasa de crecimiento anual de la productividad laboral de -1%, seguido de Finlandia e Italia con 0.2%.

Los países con mayores tasas anuales de crecimiento de la productividad laboral son Corea (1.9%), Austria (1.7%) y Chile (1.7). (Alvarado, Junio 2017, p. 1).

Otra investigación de Hay Group, arrojó que los empleados que están muy comprometidos tienen un nivel de desempeño mayor (hasta 10%). Pero cuando además ocupan el puesto adecuado y cuentan con el apoyo correcto, pueden tener un nivel de desempeño de hasta un 50%. Y lo más importante: la rotación del personal se reduce hasta en un 54%.

Para generar compromiso en tu fuerza laboral, es necesario cultivarlo mediante actividades o actitudes que envíen los mensajes y los estímulos adecuados para que los trabajadores respondan positivamente. El compromiso laboral es un vínculo de lealtad gracias al que un empleado contribuye de manera óptima para lograr las metas de la empresa. Este compromiso implica una actitud abierta, eficiente, creativa e íntegra que favorezca la

productividad; también es una decisión personal, una obligación moral o psicológica hacia la institución y siempre habrá gente más dispuesta que otra a comprometerse. (Benjamín, 2014, p. 1)

La Cámara de Comercio de Lima (CCL) destacó que el Perú fue el país que logró el mayor crecimiento en productividad laboral promedio en las economías de la región tras registrar una tasa de crecimiento de 2,2% durante el año 2016, informó el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la CCL. A pesar de los resultados obtenidos, van tres años consecutivos en que la productividad laboral crece por debajo del 3% anual.

El estimado para el Perú se contrastó con los resultados en nueve países de América del Sur y México. El país se ubicó por encima de Bolivia (1,8%), Uruguay (1,6%), Chile (1,1%), México (0,4%) y Colombia (0,0%)", manifestó César Peñaranda, director ejecutivo del IEDEP de la CCL.

En la región también se registraron resultados negativos: Venezuela (-9,3%), Ecuador (-5,8%), Brasil (-4,2%) y Argentina (-2,1%). En suma, el balance del 2016 arroja un avance en cinco países, uno sin ningún cambio, mientras cuatro países decrecieron en materia de productividad laboral promedio.

En la localidad, la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas se creó en sesión de concejo el 17 de setiembre de 1986, con ordenanza municipal N° 002-86-OM-MPM, de la municipalidad provincial de Maynas. Caja Maynas cuenta con más de 27 años de experiencia en el Sistema de la Micro finanzas, apoyando principalmente a las PYMES (Pequeñas y medianas empresas) y contribuyendo al desarrollo regional de las zonas de su influencia. Desde el año 2000 la SBS (Superintendencia de Banca y seguros) aprobó sus primera agencia en Huánuco, ahora cuenta con más de 30 puntos de atención descentralizada en toda la región amazónica y otras regiones del país, incluyendo la sede de Tarapoto. Y tiene como misión brindar soluciones financieras eficientes, oportunas, con una gestión responsable de nuestros recursos y colaboradores comprometidos.

La realidad de caja municipal de ahorro y crédito Maynas de la ciudad de Tarapoto no es indiferente a la del mundo, en donde se aprecia que la productividad de los trabajadores está siendo baja, por lo que se cree que se debe tomar en cuenta ciertos puntos que ayuden a mejorar en la productividad. Por otro lado se observa que el nivel de compromiso de los colaboradores no es muy alto, ya que los trabajadores no se sienten muy identificados con

la institución, esto se observa con mayor relevancia por parte de los analistas de crédito, los cuales no llegan a las metas propuestas en el tiempo establecido, lo cual genera bajos resultado dentro de la organización, además estos trabajadores no se preocupan por cumplir con las expectativas de los clientes con respecto al servicio y suelen ser impuntuales al momento de fijar fechas de entrega o de visita, por lo que genera insatisfacción por parte de los clientes.

Por lo mencionado se cree que el compromiso laboral guarda relación con la productividad de la empresa, siendo esta razón de la investigación, donde se pretende conocer si existe relación entre ambas variables. De esta manera se identifica la formulación del problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019?, asimismo se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019. Y los objetivos específicos: Conocer el nivel de compromiso laboral de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019. , Identificar el nivel de productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019. Teniendo como hipótesis: H_1 = Existe relación significativa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019., H_0 = No existe relación significativa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019., se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, como instrumento el cuestionario, llegando a concluir de acuerdo a los objetivos planteados se obtuvo el siguiente resultado el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.773), por ende se acepta la H_1 : Sí existe relación directa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, ciudad de Tarapoto, primer semestre 2019. La investigación se dividió en los siguientes capítulos:

CAPITULO I: Revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica consistió en una serie de citas o extractos, siendo la parte central la organización de referencias de acuerdo a cada variable, de tal manera que revelen el

estado actual del conocimiento sobre el tema elegido, así mismo respondió a los antecedentes del estudio.

CAPITULO II: Material y métodos

Contiene el material y método entre los que figura tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas de recolección y análisis de datos.

CAPITULO III: Resultados y discusión

Este capítulo contiene el desarrollo de los objetivos, a través el análisis de tablas y figuras estadísticas, para luego discutir de acuerdo a los resultados y antecedentes expuestos en la investigación.

CAPTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Gonzales (2015) en su tesis “*Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y Asociados*”. Universidad de Montemorelos. México. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, de campo, transversal y explicativa. Utilizando como técnica de recopilación de datos la encuesta. la población estuvo compuesta por 109 empleados de los cuales se tomó una muestra de 93, equivalente al 85.3%. Se concluye que: Los administradores deben realizar esfuerzos permanentes para mantener un excelente clima organizacional y reconocer en todas las formas posibles el desempeño de sus empleados para lograr y mantener un compromiso laboral que permita el logro de todos los objetivos institucionales.

Sandoval, B. (2017). En su trabajo de investigación titulado. *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. (Tesis de pregrado). Universidad de Concepción. Los Ángeles. Con el objetivo general de Evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. El tipo de investigación es descriptiva no experimental, utilizando como técnica de recopilación de datos y se contó con una población y muestra de 45 personas. Se concluye que: Un estudio realizado en el caribe por Inter-American Development Bank Mediante un modelo reducido, se modela la productividad en función de la innovación y la capacitación, donde se concluye que la capacitación no tiene un efecto significativo sobre la productividad, por tanto pudiendo no ser tan eficiente como en otras regiones (Mohan, strobl & Watson, 2017). Sin embargo, explican que estos resultados deben tomarse con cautela, ya que no tienen en cuenta el sesgo de selección y endógeno. Al igual que el presente estudio y quedando como interrogante para futuras investigaciones.

Quispe, J. (2016). En su trabajo de investigación titulado. “*Productividad Laboral Y Exportaciones En El Desarrollo Económico De Bolivia*”. (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz- Bolivia. Con el objetivo general de

Determinar la incidencia de la productividad laboral sobre las exportaciones en el marco del desarrollo económico de Bolivia. El tipo de investigación es descriptiva no experimental, utilizando como técnica de recopilación de datos la encuesta y se contó con una población y muestra de 98 personas. Se concluye que: Sin embargo el objetivo central del presente trabajo va más allá de identificar las variables relevantes de las exportaciones; esto es: cuantificar la incidencia de la población económicamente activa identificada como una variable proxy de productividad laboral en las exportaciones bolivianas; los resultados muestran que la incidencia de este factor está entre 0.031% hasta 0.033% puntos porcentuales, dicho valor es inferior a la incidencia de factor capital que es de 75 0.138% a 0.141%, puntos porcentuales. Por otro lado, los años de educación considerada como el capital humano, tiene una incidencia de 0.10% hasta 0.134% puntos porcentuales.

A nivel nacional

Domínguez (2015) en su tesis “*Capacitación y productividad en las Mype de abarrotes de Morropón (Piura), período 2014*”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El tipo de investigación es descriptiva no experimental, utilizando como técnica de recopilación de datos la encuesta y se contó con una población y muestra de 45 personas. Teniendo como objetivo general determinar las características de la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón (Piura), periodo 2014. Se empleó la metodología descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Se concluye que: Con respecto a la productividad de las MYPE de abarrotes, período 2014 se logró determinar que el 40% de los trabajadores conocen el significado de productividad lo cual es algo con lo que la mayoría de trabajadores debe estar familiarizado si quiere que la empresa sea más competitiva dentro del ámbito laboral, es por ello que el 67% de los trabajadores se consideran productivos. 70 Para que se logra la productividad se deben integrar una serie de elementos dentro de los cuales el 67% de los trabajadores conocen algún elemento de la productividad, es por ello que el 37% consideran el factor humano como elemento fundamental de la productividad, seguida de las tareas, el mercado mientras que en un 13% el equipo y calidad, pues de nada sirve contar con estudios, apoyo técnico, nuevas tecnologías y equipos sino se conoce los elementos que hacen posible la productividad.

López (2016) en su tesis “*Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016.*”. Universidad Cesar Vallejo. Lima. El tipo de investigación es descriptiva no experimental utilizando como técnica de recopilación de datos la encuesta y se contó con una población y muestra de 56 personas. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre compromiso laboral y el clima organizacional de La Municipalidad Distrital de Víctor Larco –Trujillo-2016. Se concluye que: Existe correlación directa positiva pero la vez muy débil entre Compromiso Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco –Trujillo-2016, ya que arrojó un resultado de Rho: 0.124 con un nivel de significancia de 0.225, lo que significa que mientras sea más fuerte el Compromiso Laboral los trabajadores estarán más satisfechos, además el compromiso laboral es muy importante para el cumplimiento de las funciones dentro de la municipalidad, brindando así mayor accesibilidad a los servicios

Marroquín, A. (2019). En su trabajo de investigación titulado. *El compromiso laboral y su influencia en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional 2018.* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Con el objetivo general de Determinar de qué manera el compromiso laboral influye en la productividad de los conductores de una empresa de transportes de carga nacional - 2018. El tipo de investigación es descriptivo no experimental, utilizando como técnica de recopilación de datos la encuesta y se contó con una población y muestra de 56 personas. Se concluye que: A nivel general el compromiso laboral que presentan los conductores de la empresa 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

León, L. (2018). En su trabajo de investigación titulado. *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Con el objetivo general de Determinar el grado de relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016. El tipo de investigación es descriptiva no experimental, utilizando como técnica de recopilación de datos la encuesta y se contó con una población y muestra de 164 personas. Se concluye que: Finalmente se ha logrado determinar que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la MPSM, Tarapoto en el año 2016; corroborada con la correlación Rho de Spearman de 0,793 puesto que, al mantener un bajo nivel de compromiso organizacional por parte de los trabajadores de dicha institución, su productividad o también llamada rendimiento laboral es bajo

Hidalgo, C. (2018). En su trabajo de investigación titulado. *El Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De La Farmacia San José Eirl, Tarapoto-2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Con el objetivo general de Determinar la relación entre el Clima laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto-2015. El tipo de investigación es descriptiva no experimental, utilizando como técnica de recopilación de datos la encuesta y se contó con una población y muestra de 15 trabajadores. Se concluye que: El clima laboral en la Farmacia San José de Tarapoto es bueno, lo que significa que la organización maneja de manera aceptable el clima laboral, lo que más resalta es el grado de estructura que impone el puesto debido a que en la organización cada vez que se va a iniciar un trabajo o una actividad se tiene en cuenta claramente la forma en que se va a realizar y también el tipo de recompensa ya que muchos de los colaboradores expresaron su tranquilidad en cuanto al salario que ellos reciben. También resalta la responsabilidad, es decir que dentro de la organización las responsabilidades que se asignan a los colaboradores son delegadas claramente y es por ello que se busca que cada colaborador tome decisiones en cuanto a la forma de realizar su propio trabajo. De igual modo en

cuanto a la consideración, agradecimiento y apoyo, lo que más resalta es que los colaboradores se sienten bien con las actividades deportivas y otras actividades extra laborales que realiza la institución, eso hace que se sientan motivados e identificados.

Villegas, E. (2018). En su trabajo de investigación titulado. *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la ciudad de Tarapoto, 2018.* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Con el objetivo general de Determinar de qué manera el Clima Organizacional se relaciona con la productividad laboral en los colaboradores de la Misión Nor Oriental de la Ciudad de Tarapoto, 2018. El tipo de investigación es descriptiva no experimental, utilizando como técnica de recopilación de datos la encuesta y se contó con una población y muestra de 80 trabajadores. Se concluye que: Respecto al objetivo general planteado, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.499^{**}$; $p < 0,03$) entre el Clima organizacional y productividad laboral; es decir, a mejor clima organizacional existirá mejor productividad laboral en los trabajadores de la Misión Nor Oriental del Departamento de San Martín 2018.

1.2. Bases teóricas

1.1.1. Compromiso laboral

Fauziah, et al (2010). La actitud laboral, caracterizada por la identificación donde el empleado se establece y se compromete con las metas, objetivos, misión y visión de la empresa, teniendo siempre el resultado y el deseo de seguir participando en ella. De esta forma el empleado toma la organización como parte de él, piensa que el triunfo de ésta es el suyo y asume las 17 responsabilidades desde una perspectiva más amplia, buscando el bienestar de la organización y de todos los que la integran (p. 120)

Para resumir, Kruse (2013) añade que el compromiso es un sentimiento que te hace más probable de recomendar la organización a un amigo, de sentir orgullo por la empresa y más probable de estar satisfecho con ella y menos probable de pensar en buscar otro trabajo. (p. 30)

Compromiso Organizacional

Robbins (2004) argumenta que el compromiso organizacional es un predictor de la rotación y satisfacción laboral. Al respecto Hellriegel (1999, citado por Edel & García, 2007) describen al compromiso organizacional como el nivel de implicación del colaborador con la organización teniendo en cuenta la aceptación de los objetivos y valores organizacionales, la predilección de esfuerzo para lograrlo, y el sentido de pertenencia con la institución. (p. 26)

Valores organizacionales

Lograr tener una visión compartida y una actitud de interdependencia, son algunos de los objetivos que se busca al instaurar mecanismos que se rijan por una cultura basada en valores. Crawford y Hubbard (2008) sostienen que el compromiso organizacional afecta el rendimiento de los colaboradores sobre todo cuando éstos están estrechamente relacionados con los objetivos de la organización, es decir con una visión compartida. (p. 549)

1.1.1.1. Evaluación del compromiso laboral

Para Fauziah, et all (2010) la evaluación del compromiso laboral debe ser a través de:

Meyer y Allen citado por (Fauziah, et all., 2010) proponen una conceptualización del compromiso organizacional de tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo, de esta forma la naturaleza del compromiso es, respectivamente con la necesidad de poder permanecer en la organización” (p. 80).

Compromiso afectivo. Son aquellos lazos emocionales, que los trabajadores adquieren dentro de su organización y que a través del apego emocional. De esa manera los trabajadores puedan disfrutar de su permanencia en la organización, y así los colaboradores se sientan identificados y comprometidos con su organización.

Los trabajadores que tienen un compromiso afectivo con la organización se identifican con ésta, aceptan las metas y valores de la organización y están más dispuestos a hacer esfuerzos extras a favor de la organización. En la

misma línea, se señala que si los jefes pudieran elegir qué tipo de compromiso instalar en sus empleados, sería el compromiso afectivo. Los trabajadores con compromiso afectivo tienden a exhibir conductas civilizadas a nivel interpersonal y organizacional, como de ayuda, deporte, etc. Sin embargo, el modelo de influencia social sugiere que los empleados que tienen un vínculo directo con el trabajador que renuncia, se verá más propenso a dejar la organización, como si fuera contagioso. (p. 80)

Tiene como indicadores a: las necesidades, satisfacción y destrezas dentro del campo laboral.

Compromiso de continuación. se refiere al reconocimiento del colaborador con respecto a su capacidad y desenvolvimiento con temas administrativos y financieros, ligado con otras áreas, en casos extremos pueden llegar el momento de que los colaboradores tengan poca oportunidad de encontrar trabajo en una organización, o también en el caso de que un colaborador decidiera renunciar su trabajo. (p. 82)

Chiavenato (2009) manifiesta que en la actualidad, la vieja y tradicional fidelidad del empleado por la empresa que lo emplea se está volviendo pieza de museo debido a los cambios en el concepto de empleo en que las organizaciones esperan dedicación y compromiso sin importar la temporalidad y ubicación del trabajo, siendo este factor una limitación de estudio del tema en cuestión. Aquí lo medular del tema, es que cada persona es concebida como un proveedor que entrega talentos y competencias a la organización y no como un empleado burócrata, como antes se pensaba.

Tiene como indicadores a: el reconocimiento, oportunidades laborales, dedicación e identificación.

Compromiso normativo. Es aquel colaborador que encuentra un valor y una lealtad hacia la empresa, en un sentido determinado moralmente, y de otra o alguna manera de un pago o servicio que la organización le brinda al colaborador. (p. 83)

Este compromiso existe cuando hay una sensación de que quedarse es lo que se debe hacer, lo correcto. Esta sensación puede corresponder a

filosofías personales de trabajo o a códigos generales acerca de lo que es bueno o malo. Además de esto, parece haber dos vías para construir un sentido de obligación en el compromiso (Meyer y Allen, 1991). Una es hacer sentir al empleado que le debe algo al empleador (ej: éste último le paga una carrera) por lo que el primero se siente obligado a retribuir con su compromiso.

Tiene como indicadores a: La lealtad, obligaciones y la responsabilidad

1.1.2. Productividad

Koontz y Wehrich. (2004). Explicaron que la productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella. (p. 30)

Lusthaus (2008). La definen como el volumen total de los servicios producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano. (p. 37)

Factores que influyen en la Productividad En la actualidad, aunque los conceptos de productividad siguen siendo relativamente iguales, a pesar de provenir de distintas épocas, lo que realmente ha cambiado son los factores que influyen para que una persona sea productiva. Es por ello que existen diferentes autores que hablan de los factores como: Bain. (2003), nos dice que existen muchos factores que aumentan la productividad, mismos que vienen desde (p. 42):

- a) Ambiente: Hablamos del clima laboral que se vive en el trabajo, los medios o equipos con los cuales se realizan las actividades o tareas.

- b) Períodos de descanso: Tiempos permitidos para descansar, socializar, salir de la tensión o estrés, despejar la mente.
- c) Integración de los empleados: Proceso para cubrir necesidades del recurso humano de la empresa, es decir, pronosticar necesidades futuras, reclutamiento y selección de personal e inducción, en pocas palabras, contratación del personal.

Beneficios de la productividad

Bain. (2003). Indica que la importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos. Por otro lado se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas. El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento 55 fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios. (p. 132)

1.1.2.1. Evaluación de la productividad

Según Lusthaus (2008) la productividad se evalúa a través de:

Efectividad

El punto de partida para evaluar la productividad de una organización es su efectividad. La definición de efectividad que se utiliza aquí está escrita fundamentalmente en lo que entendemos por organización. Por lo común, la organización se define como instrumento de propósito. Utilizando la definición clásica de organización, cada organización se establece para una función específica que se aclara por medio de sus metas. Las metas se hacen visibles por medio de los resultados de la labor de la organización y las actividades que realiza para lograr esas metas. En nuestro marco la

efectividad de una organización es el requisito previo para que cumpla sus metas. (p. 62)

Teniendo como indicadores a:

Cumplimiento de las metas.

El cumplimiento de metas está bastante ligado a lo que internamente cree una persona, esto implica que esté convencido profundamente de que es capaz de lograr ciertas cosas, algunas personas se les hace bastante difícil alcanzar altos niveles de bienestar porque simplemente están condicionados y limitados por las ideas que están en su interior, creen que el mundo está lleno de dificultades, entonces experimentan sus propias ideas. (p. 64)

Número de clientes atendidos

Este es un indicador de productividad, ya que indica la rapidez de los colaboradores en atender a los clientes, minimizando tiempos en los procesos para la satisfacción de estos.

Calidad de los servicios

Es la conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se contrató a una empresa u organización. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios se entrega.

Generación y utilización de conocimientos.

Trata de utilizar los conocimientos que pueda tener un colaborador y compartirlos dentro de la organización, ya que estos pueden ayudar a mejorar los procesos, o puedan ayudar a salir bien librado frente a algún problema que pueda presentarse.

Tiene el fin de transferir el conocimiento desde el lugar donde se genera hasta el lugar en dónde se va a emplear e implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de éstas.

Eficiencia

La eficiencia y la efectividad son conceptos tradicionales utilizados por los profesionales de las organizaciones para evaluar el rendimiento productivo. Una organización es eficiente si, al compararse con organizaciones similares, sus resultados son relativamente elevados en relación con los recursos gastados. Es eficiente en la medida en que alcanza su propósito o sus metas. Sin embargo, hay organizaciones que pueden ser sumamente efectivas sin ser eficientes y pueden alcanzar niveles relativamente elevados de eficiencia sin ser efectivas, no obstante, la efectividad y la eficiencia no presentan el panorama completo del desempeño organizacional. Hoy en día las organizaciones deben ser y deben parecer continuamente relevantes para sus interesados directos. (p. 65)

Teniendo como indicadores a:

Satisfacción del cliente atendido

La noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Ausentismo

Es la ausencia de aquellos empleados que no están en las horas de trabajo y esto es uno de los puntos que preocupa a la empresa lo cual tratan de controlar para que no se cometan dentro de ella. También puede definirse como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.

Capacitación

Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos

Puntualidad de la prestación de servicios.

Las empresas de servicios deben comprometerse a cumplir con los horarios y tiempos, todo esto a través de sus colaboradores, los cuales están establecidos u ofrecidos para sus clientes y atreverse a establecer compromisos de puntualidad

Relevancia

La continuidad de la relevancia es crucial para la viabilidad a largo plazo de toda organización. En el sector privado la relevancia está fuertemente vinculada a la, reacción del mercado a los bienes, servicios y a la información que la organización le proporciona. En ninguna parte se ve esto más dramática y directamente que en la manera en que el mercado de valores actual responde a la información sobre una empresa, utilizamos dos dimensiones básicas para evaluar la continuidad de la relevancia de las organizaciones. (p. 67)

Que tiene como dimensiones a:

La capacidad de una organización de mantener satisfechos a sus interesados directos: Para tener un buen rendimiento, la organización debe hacer sentir a los interesados directos clave que se están satisfaciendo sus expectativas.

La capacidad de innovar y crear situaciones: Nuevas como resultado de ideas y nuevos conocimientos. La innovación y la adaptación a requisitos cambiantes son indicadores clave del desempeño en el mundo de hoy, que se mueve a un ritmo tan rápido.

1.3. Definición de términos básicos

1. **Actitudes:** Son aprobaciones o desaprobaciones a través de enunciados; es la forma de representar cómo se siente una persona. (Chiavenato, 2009, p. 49)

2. **Ausentismo:** toda empresa debe mantener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no podrá llegar a sus metas si la gente no va a trabajar. (Chiavenato, 2009, p. 123)
3. **Compromiso afectivo.** Son aquellos lazos emocionales, que los trabajadores adquieren dentro de su organización y que a través del apego emocional pueden diferenciar sus necesidades, satisfacción y destrezas dentro del campo laboral. (Fauziah, et all., 2010, p. 74)
4. **Compromiso de continuación.** se refiere al reconocimiento del colaborador con respecto a su capacidad y desenvolvimiento con temas administrativos y financieros. (Fauziah, et all., 2010, p. 87)
5. **Compromiso normativo.** Es aquel colaborador que encuentra un valor y una lealtad hacia la empresa, en un sentido determinado moralmente, y de otra o alguna manera de un pago o servicio que la organización le brinda al colaborado (Fauziah, et all., 2010, p. 65)
6. **Compromiso laboral:** compromiso como una actitud que se expresa como un vínculo psicológico del empleado hacia la organización, la cual presenta influencia respecto a la decisión de continuar en la organización o dejarla. (Fauziah, et all., 2010, p. 135)
7. **Comunicación:** Es la relación humana que consiste en la emisión/recepción de mensajes entre interlocutores en estado total de reciprocidad; es un proceso de intercambio de información que favorece la producción social de sentidos. (Fauziah, et all., 2010, p. 92)
8. **Evaluación:** Análisis sistemático y objetivo de los programas federales y que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad. (Chiavenato, 2009, p. 56)

9. **Habilidad:** se refiere a la capacidad de un individuo para desarrollar las diversas tareas de un puesto. (Chiavenato, 2009, p. 64)
10. **Habilidades individuales:** se refiere a la capacidad de una persona para llevar a cabo diversas actividades y así encontrar la manera adecuada de usarlas en la organización (Chiavenato, 2009, p. 65)
11. **Innovación:** Aplicación de nuevos conocimientos a procesos productivos, tanto en el ámbito tecnológico y organizativo (innovación técnica y organizativa), como en la organización de trabajo, la gestión de recursos humanos y las relaciones laborales (innovación social). (Chiavenato, 2009, p. 149)
12. **Liderazgo:** Es el proceso de influir en las personas para encausar sus esfuerzos hacia la consecución de una meta o metas específicas. (Chiavenato, 2009, p. 134)
13. **Motivación.** Es un estado interno que activa el comportamiento de los trabajadores, llevándole hacia el mejor desarrollo de sus actividades diarias dentro su campo de trabajo. (Fauziah, et all., 2010, p. 94)
14. **Productividad:** La productividad es la capacidad de algo o alguien de producir, ser útil y provechoso. (Lusthaus, 2008, p. 96)
15. **Productividad Laboral:** Se define como una relación entre la producción y el personal ocupado, la que permite saber cómo está siendo utilizado el insumo trabajo en el proceso productivo. (Lusthaus, 2008, p. 96)
16. **Rotación:** es el retiro permanente voluntario e involuntario del personal que labora en una empresa, esta puede ser positiva cuando el individuo no era satisfactorio, pero pudiese ser negativo cuando el personal con conocimientos y experiencia se va de la empresa. (Chiavenato, 2009, p.84)

17. **Satisfacción laboral.** Es el conjunto de actividades generales de un individuo hacia su trabajo, que se encuentra satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas. (Chiavenato, 2009, p. 102)

18. **Trabajador:** es la persona física que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución. (Chiavenato, 2009, p. 21)

19. **Toma de Decisiones:** identificar y elegir soluciones que conduzcan a un resultado final esperado o deseado mediante la ayuda de los grupos de trabajo tiene una parte positiva y otra negativa, éstos ofrecen un excelente vehículo para desarrollar muchos de los pasos en el proceso de toma de decisiones. (Chiavenato, 2009, p. 112)

20. **Satisfacción en el trabajo:** Es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo. (Chiavenato, 2009, p. 105)

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Sistema de hipótesis

H_1 = Existe relación significativa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.

H_0 = No existe relación significativa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.

2.2. Sistema de variables

Variable I: Compromiso Laboral

Variable II: Productividad

2.3. Operacionalización de variables

Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de
Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Compromiso laboral	Es un predictor de la rotación y satisfacción laboral. Al respecto Edel & García (2007) describen al compromiso organizacional como el nivel de implicación del colaborador con la organización teniendo en cuenta la aceptación de los objetivos y valores organizacionales, la predilección de esfuerzo para lograrlo, y el sentido de pertenencia con la institución.	Fauziah, et all (2010). La actitud laboral, caracterizada por la identificación donde el empleado se establece y se compromete con las metas, objetivos, misión y visión de la empresa, teniendo siempre el resultado y el deseo de seguir participando en ella	Compromiso afectivo	Destreza dentro del campo laboral	Ordinal
				Necesidades	
				Satisfacción	
			Compromiso de continuación	Reconocimientos	
				Oportunidades laborales.	
				Dedicación	
				Identificación	
			Compromiso normativo	Lealtad	
				Obligaciones	
				Responsabilidad	

Dependiente					medición
Productividad	Koontz y Weihrich. (2004). Explicaron que la productividad es la relación insumo-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. (p. 30)	Lusthaus (2008). La definen como el volumen total de los servicios producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.	Efectividad	- Cumplimiento de metas	Ordinal
				- Número de clientes atendidos	
				- Calidad de los servicios	
				- Generación y utilización de los conocimientos	
			Eficacia	- Satisfacción del cliente atendido	
				- Ausentismo	
				- Capacitación	
				- Puntualidad en la prestación de servicios	
			Relevancia	- Capacidad de la organización de satisfacer a los clientes	
				- Capacidad de innovar y crear situaciones	

Fuente: Elaboración Propia en base a la teoría de la variable

2.4. Tipo de método de la investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo **Aplicada** “Es también llamada práctica, empírica, activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la investigación básica, ya que desprende de sus descubrimientos y aportes teóricos para poder generar beneficios y bienestar a la sociedad”. En ese sentido se aplica las teorías existentes, en este caso del Compromiso laboral y las teorías de la productividad. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015)

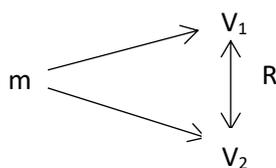
Nivel de investigación

La investigación es Descriptivo correlacional, puesto que la investigación pretende medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren el grado de relación o correlación entre ambas variables (Huamanchumo y Rodríguez, 2015)

2.5. Diseño de investigación

No experimental de corte trasversal, este diseño la población muestra es observada en su ambiente natural y en su realidad, siendo estudiada en momento determinado. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015)

Esquema siguiente:



Donde

V_1 = Compromiso laboral

V_2 = Productividad

m = Muestra

R = Relación

2.6. Población y muestra

Población

Se tomará como población a los trabajadores de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019, que hacen un total de 60 trabajadores.

Muestra

Se tomará una muestra No probabilística, ya será una muestra intencionada, porque se seleccionó de acuerdo al criterio y no se utiliza ninguna regla matemática o estadística, pero se procura que la muestra sea lo más representativa posible. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015)

Por lo que se tomará como muestra a los 60 trabajadores de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto.

2.7. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas	Instrumentos	Alcance	Fuentes o Informantes	Variable
Fichaje	Fichas textuales	Marco teórico	Libros especializados, tesis, documentos de trabajo, artículos, manuales, guías metodológicas.	Compromiso laboral y productividad de los trabajadores
Encuesta	Cuestionario	Recojo de información respecto a ambas variables	trabajadores de la caja Maynas	

2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Después de la recolección de la información, se pasará al procesamiento de datos, en esta investigación se hará uso de tablas, figuras estadísticas, los mismos que serán presentados por los programas estadísticos Excel y SPSS 25. Para que así, de esta manera exista una mejor comprensión de los resultados obtenidos, para ser presentados en los resultados al desarrollar la investigación.

Para la contratación de la hipótesis se hará uso de la correlación de Spearman, en la que se tendrá en cuenta el siguiente cuadro en donde se muestra el coeficiente para medir el grado de relación que existe entre ambas variables, el cual permita aceptar o rechazar la hipótesis.

Valor de r	Significado
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,9	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Valderrama 2016 p. 172

2.9. Materiales y métodos

2.1.1. Materiales: Se utilizará una lista de materiales que comprende útiles de escritorio para el desarrollo de la investigación.

2.1.2. Métodos: El método que se utilizará es el método lógico inductivo. Lo cual menciona que es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas y demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta. (Huamanchumo y Rodríguez, 2015)

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis e interpretación de tablas estadísticas

3.1.1. Conocer el nivel compromiso laboral de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.

Tabla 1

Compromiso laboral

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Bajo	1	2%
Bajo	13	22%
Regular	29	48%
Alto	17	28%
Muy Alto	0	0%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia

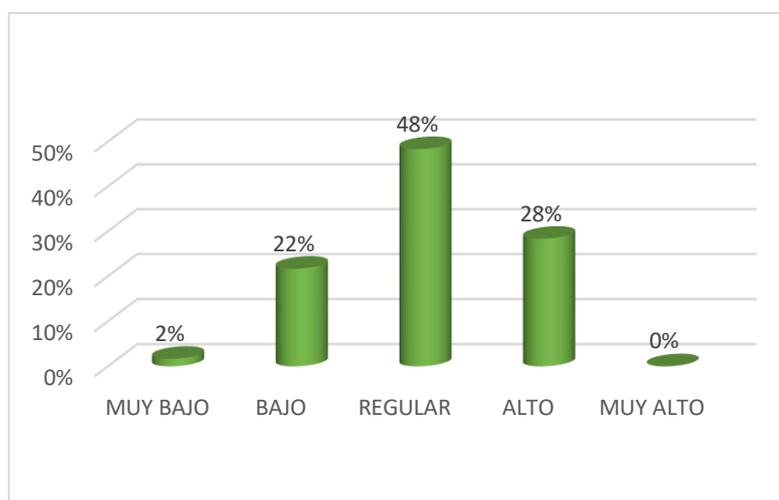


Figura 1. Compromiso laboral. (**Fuente:** Elaboración propia)

Interpretación

Con respecto a la tabla 1, según la variable compromiso laboral nos muestra que el 2% el compromiso laboral que hay dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto es muy bajo, el 22% es bajo, el 48% es regular y por ultimo tenemos el 28% es alto el compromiso que hay dentro de la empresa.

Tabla 2*Compromiso afectivo*

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Bajo	13	22%
Bajo	11	18%
Regular	21	35%
Alto	14	23%
Muy Alto	1	2%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia

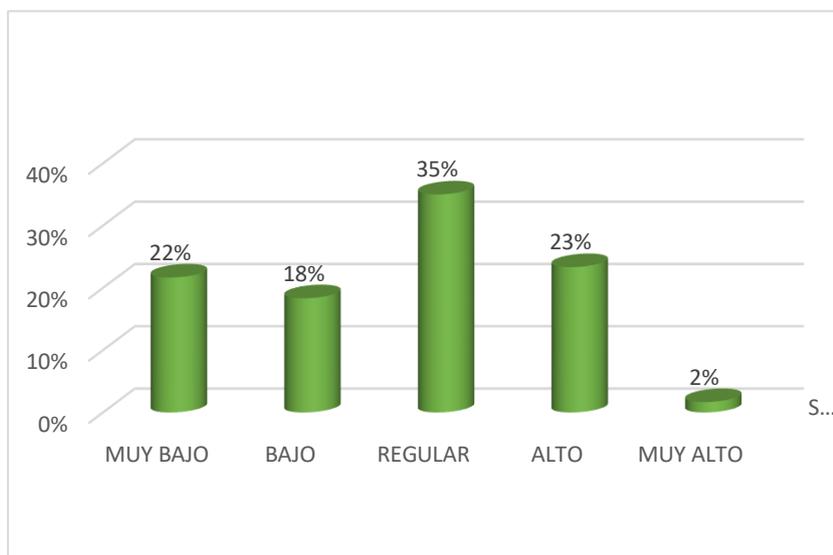


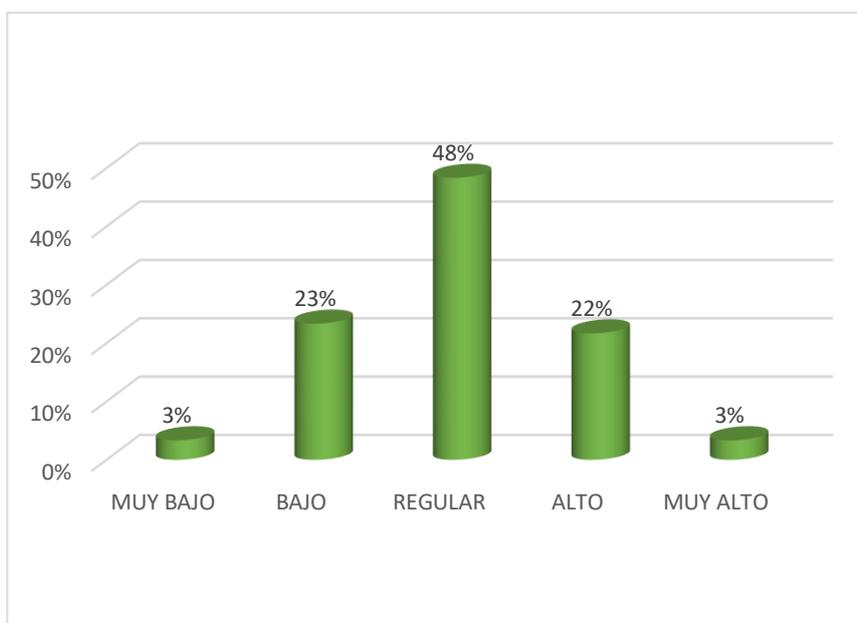
Figura 2. Compromiso afectivo. (**Fuente:** Elaboración propia)

Interpretación

Con respecto a la tabla 2, según la dimensión compromiso afectivo, nos muestra que el 22% es muy bajo los lazos de amistad del trabajador con sus compañeros en la Caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, el 18% es bajo el cumplimiento de las necesidades del trabajador por parte de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas, el 35% es regular el vínculo afectivo del trabajador dentro de la empresa el 23% es alto la satisfacción laboral del trabajador con sus superiores dentro de la caja municipal y el 2% es muy alto las destrezas del trabajador dentro de la caja municipal.

Tabla 3*Compromiso de continuación*

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Bajo	2	3%
Bajo	14	23%
Regular	29	48%
Alto	13	22%
Muy Alto	2	3%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia**Figura 3.** Compromiso de continuación. (**Fuente:** Elaboración propia)**Interpretación**

Con respecto a la tabla 3, según la dimensión compromiso de continuación nos muestra que el 3% es muy bajo el reconocimiento que se brinda al trabajador dentro de la caja municipal, el 23% es bajo las oportunidades laborales que tiene el trabajador al pertenecer a la caja municipal, el 48% es regular la dedicación del trabajador dentro de la empresa, el 22% es alto el desenvolvimiento que tiene el trabajador dentro de la caja municipal y el 3% es muy alto.

Tabla 4*Compromiso normativo*

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Bajo	3	5%
Bajo	14	23%
Regular	27	45%
Alto	15	25%
Muy Alto	1	2%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia

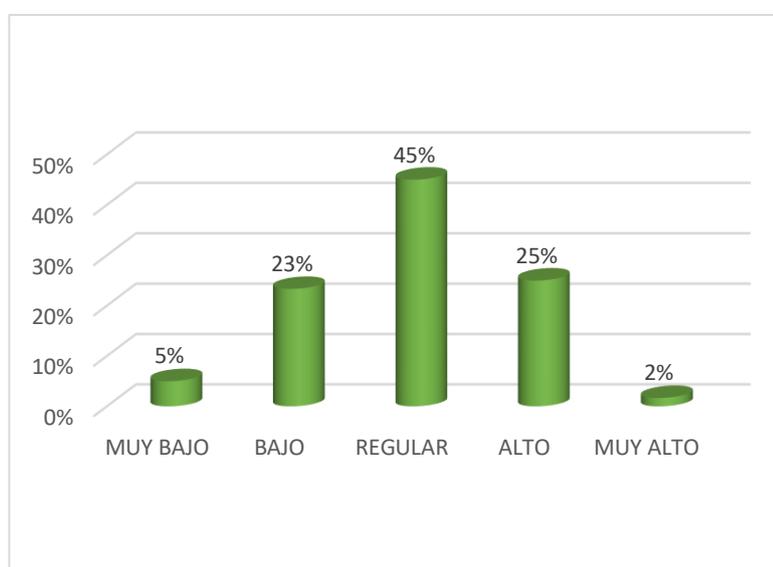


Figura 4. Compromiso normativo. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación

Con respecto a la tabla 5, según la dimensión compromiso normativo nos muestra que el 5% es muy malo la responsabilidad que tiene como jefe frente al desempeño del trabajador de la caja municipal, el 23% es bajo el cumplimiento de las obligaciones del colaborador dentro de la caja municipal de ahorro y créditos Maynas, el 45% es regular, el 25% es alto el nivel de lealtad del trabajador y el 2% es muy alto el valor que tiene la caja municipal.

3.1.2. Identificar el nivel de productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.

Tabla 5

Productividad

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Bajo	1	2%
Bajo	13	22%
Regular	29	48%
Alto	17	28%
Muy Alto	0	0%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia

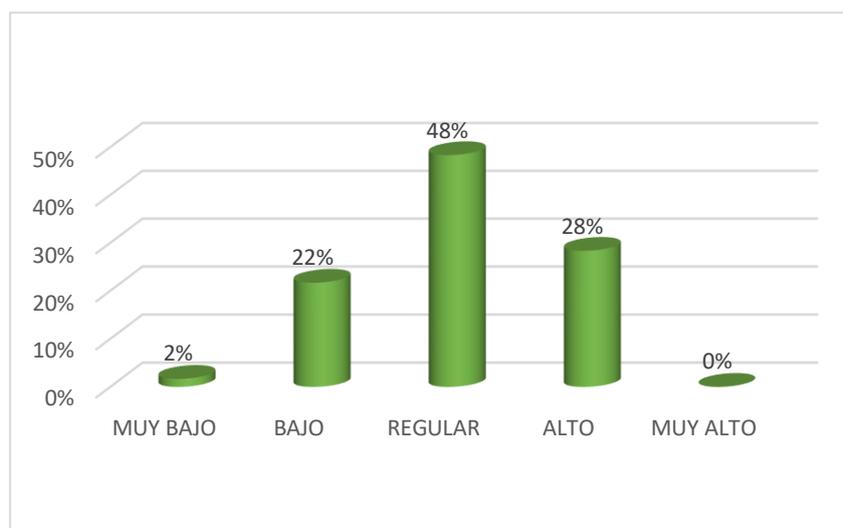


Figura 5. Productividad. (**Fuente:** Elaboración propia)

Interpretación

Con respecto a la tabla 5, según la variable productividad nos muestra que el 2% es muy deficiente, el 22% es deficiente la productividad dentro de la empresa, el 48% es aceptable su productividad, el 28% es buena la productividad dentro de la empresa.

Tabla 6*Efectividad*

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Bajo	13	22%
Bajo	11	18%
Regular	21	35%
Alto	14	23%
Muy Alto	1	2%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia

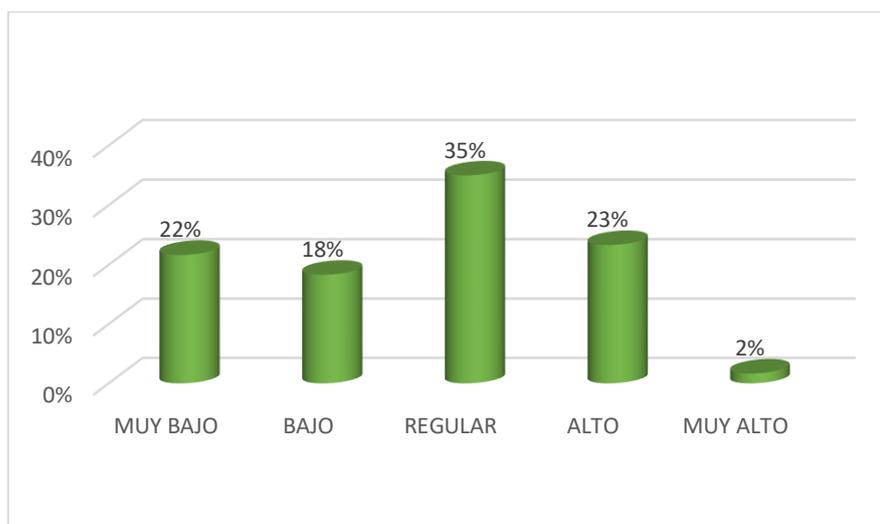


Figura 6. Efectividad. (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación

Con respecto a la tabla 6, según la dimensión efectividad nos muestra que el 22% es muy deficiente el cumplimiento de metas del trabajador dentro de la caja municipal, el 18% es deficiente la calidad de servicio que brinda el trabajador, el 35% es aceptable la utilización de conocimientos del trabajador, el 23% es buena la transferencia de los nuevos conocimientos del trabajador y el 2% es excelente la calificación de clientes atendidos.

Tabla 7*Eficiencia*

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Bajo	2	3%
Bajo	14	23%
Regular	29	48%
Alto	13	22%
Muy Alto	2	3%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia

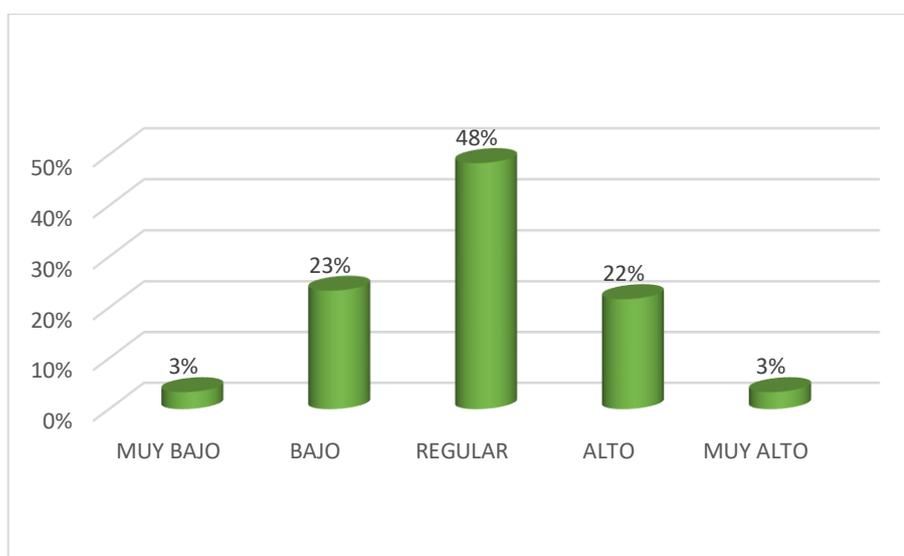


Figura 7. Eficiencia. (**Fuente:** Elaboración propia)

Interpretación

Con respecto a la tabla 7, según la dimensión eficiencia nos muestra que el 3% es muy deficiente la satisfacción de los clientes después de ser atendidos por el trabajador, el 23% es deficiente el ausentismo del trabajador de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas, el 48% es aceptable las capacitaciones que se le brinda al trabajador, el 22% es buena la puntualidad del trabajador al brindar un servicio a los clientes y el 3% es excelente los métodos de trabajo utilizado por el colaborador dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas.

Tabla 8*Relevancia*

Intervalos	F	Porcentaje
Muy Bajo	3	5%
Bajo	14	23%
Regular	27	45%
Alto	15	25%
Muy Alto	1	2%
	60	100%

Fuente: Elaboración propia

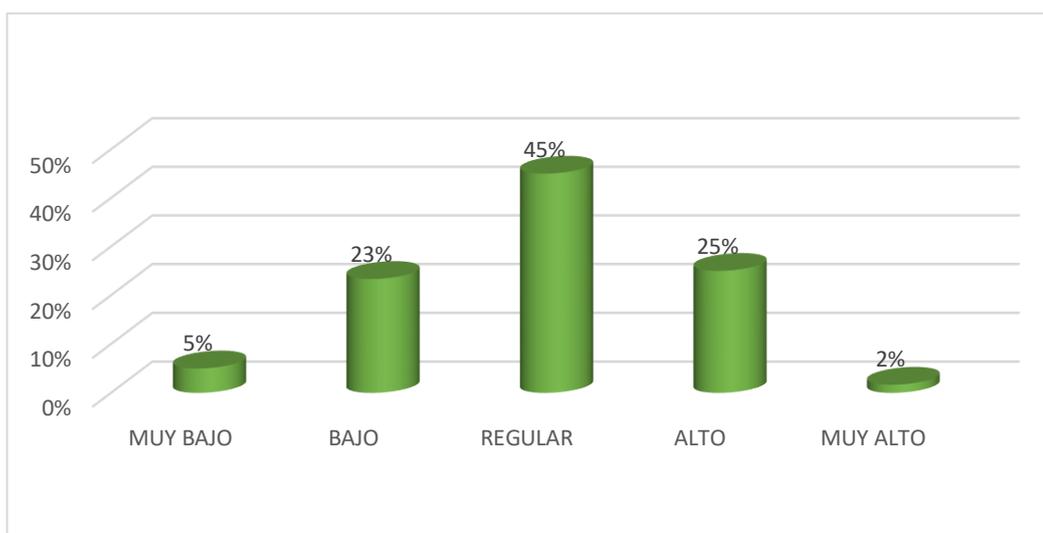


Figura 8. Relevancia. (**Fuente:** Elaboración propia)

Interpretación

Con respecto a la tabla 8, según la dimensión relevancia nos muestra que el 5% es muy deficiente la capacidad de innovar del trabajador, el 23% es deficiente la adaptación a los cambios por parte del trabajador, el 45% es aceptable el cumplimiento de las expectativas de los clientes por parte del trabajador, el 25% es buena la calificación que se hace al trabajador para el crecimiento de la caja municipal y el 2% es excelente la participación del trabajador para la mejora de la caja municipal.

- 3.1.3.** Determinar la relación entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.

Correlaciones

		Compromiso	
		laboral	Productividad
rho de Spearman	Compromiso laboral	1,000	,773*
		sig. (bilateral)	.
		n	60
	Productividad	,773*	1,000
		sig. (bilateral)	.
		n	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Después de la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.773), por ende, se acepta la H_1 : Sí existe relación directa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.

3.2. Discusión de resultados

El compromiso laboral dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, es regular, con un 48%, dichos resultados se deben a que los lazos de amistad del trabajador con sus compañeros no es la adecuada, las necesidades del trabajador por parte de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas no son cubiertas en su totalidad, el vínculo afectivo del trabajador con sus superiores no es la adecuada, no se reconoce al trabajador de manera oportuna, la dedicación del trabajador no es la esperada, el colaborador no asume la responsabilidad que se

les asigna, no existe un respeto hacia las políticas y normas de la caja por parte del trabajador, ese sentido, Gonzales (2015) discrepa de dichos resultados al manifestar que los administradores deben realizar esfuerzos permanentes para mantener un excelente clima organizacional y reconocer en todas las formas posibles el desempeño de sus empleados para lograr y mantener un compromiso laboral que permita el logro de todos los objetivos institucionales, así mismo Marroquín, A. (2019) hace ver que el compromiso laboral que presentan los conductores de la empresa 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.

La productividad laboral dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, es aceptable con un 48%, dichos resultados demuestran que el cumplimiento de metas del trabajador dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas es regular, la calidad del servicio que brinda no es la adecuada, con mucho tiempo de espera para la atención, la transferencia de los nuevos conocimientos del trabajador hacia sus compañeros no es la adecuada, los clientes después de ser atendidos por el trabajador se sienten insatisfechos, resultados que hacen que exista una alta tasa de morosidad, sin embargo la caja le brinda capacitaciones al trabajador de manera oportuna y es puntual en el pago de su remuneraciones, dichos resultados discrepan de Domínguez (2015) al manifestar que productividad de las MYPE de abarrotes, período 2014 se logró determinar que el 40% de los trabajadores conocen el significado de productividad lo cual es algo con lo que la mayoría de trabajadores debe estar familiarizado si quiere que la empresa sea más competitiva dentro del ámbito laboral, es por ello que el 67% de los trabajadores se consideran productivos. 70 Para que se logra la productividad se deben integrar una serie de elementos dentro de los cuales el 67% de los trabajadores conocen algún elemento de la productividad, es por ello que el 37% consideran el factor humano como elemento fundamental de la productividad, seguida de las tareas, el mercado mientras que en un 13% el equipo y calidad, pues de nada sirve contar con estudios, apoyo técnico, nuevas

tecnologías y equipos sino se conoce los elementos que hacen posible la productividad, así mismo, Sandoval, B. (2017) manifiesta que se modela la productividad en función de la innovación y la capacitación, donde se concluye que la capacitación no tiene un efecto significativo sobre la productividad.

Se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.773), por ende se acepta que existe relación directa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, del año 2018, en ese sentido, López (2016) en su investigación citada coincide con dichos resultados al manifestar que existe correlación directa positiva pero la vez muy débil entre Compromiso Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco –Trujillo-2016, ya que arrojó un resultado de Rho: 0.124 con un nivel de significancia de 0.225, lo que significa que mientras sea más fuerte el Compromiso Laboral los trabajadores estarán más satisfechos, además el compromiso laboral es muy importante para el cumplimiento de las funciones dentro de la municipalidad, brindando así mayor accesibilidad a los servicios, así mismo, León, L. (2018) en su investigación citada coincide con dichos resultados al manifestar que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en la MPSM, Tarapoto en el año 2016; corroborada con la correlación Rho de Spearman de 0,793 puesto que, al mantener un bajo nivel de compromiso organizacional por parte de los trabajadores de dicha institución, su productividad o también llamada rendimiento laboral es bajo.

CONCLUSIONES

- El compromiso laboral dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, es regular, con un 48%, dichos resultados se deben a que los lazos de amistad del trabajador con sus compañeros no es la adecuada, las necesidades del trabajador por parte de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas no son cubiertas en su totalidad, el vínculo afectivo del trabajador con sus superiores no es la adecuada, no se reconoce al trabajador de manera oportuna, la dedicación del trabajador no es la esperada, el colaborador no asume la responsabilidad que se le asigna, no existe un respeto hacia las políticas y normas de la caja por parte del trabajador.
- La productividad laboral dentro de la caja municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, es aceptable con un 48%, dichos resultados demuestran que el cumplimiento de metas del trabajador dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas es regular, la calidad del servicio que brinda no es la adecuada, con mucho tiempo de espera para la atención, la transferencia de los nuevos conocimientos del trabajador hacia sus compañeros no es la adecuada, los clientes después de ser atendidos por el trabajador se sienten insatisfechos, resultados que hacen que exista una alta tasa de morosidad, sin embargo la caja le brinda capacitaciones al trabajador de manera oportuna y es puntual en el pago de su remuneraciones.
- Se obtuvo y probó la relación existente debido a que el valor “r” (Coeficiente correlacional=0.773), por ende, se acepta la H₁: Sí existe relación directa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.

RECOMENDACIONES

- Fomentar el trabajo en equipo, así mismo la institución debe de brindar al colaborador los equipos y herramientas necesarias para que desarrolle sus trabajos (motocicletas o costo de combustible), reconocer de manera oportuna los logros o el cumplimiento de metas del mejor colaborador, realizar reuniones para tratar el avance de las metas asignadas y reformulación de estrategias si fuera necesario.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de metas de cada colaborador, así mismo hacer un seguimiento de la forma del trabajo que realizan, mejorar en cuanto a atención brindada al cliente, puesto que los tiempos de espera son muy prolongado, reducir la alta tasa de morosidad a través de la rigurosidad en la calificación para la aprobación de créditos por parte del analista.
- Aplicar estrategias motivacionales que permita al colaborador identificarse con la organización y que pueda este elevar el nivel de productividad mostrado, para ello la institución debe formular políticas eficaces que permitan evaluar los resultados en el corto y mediano plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, L. (2017) Productividad Laboral. México: Ruiz Healy times. Recuperado de:
<http://www.ruizhealytimes.com/opinion-y-analisis/productividad-laboral>
- Banda, J. & Silva, D. (2014) en su tesis “*La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa OMEGHA CONSTRUCTOR’S BUILDING CO. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014*”. Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de:
http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/1059/1/Banda%20Fern%C3%A1ndez%20Jans%20Jerry_Silva%20Rengifo%20Vanessa.pdf
- Benjamín (2014) Amor al trabajo. El poder de compromiso laboral. México: UHMA SALUD
- Bain, D. (2003). *Productividad*. Colombia: Editorial McGraw-Hill,
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*. Colombia: Editorial McGraw-Hill,
- Crawford A. y Hubbard S. (2008). *Antecedents of organizational commitment and the mediating role of job satisfaction. Journal of Managerial Psychology*, Vol. 16, N° 08, pp. 594-613.
- Del Águila, C. (2010) *Efecto del plan de motivación en la productividad del personal obrero de la empresa Tabacalera del Oriente SAC. Tarapoto- 26 periodo - 2009*. (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Fauziah, N., et all. (2010). *Organizational climate and Its Influence On Organizational Commitment*. ABC Company Malasia.

- Gonzales, W. (2015) *Clima, reconocimiento y compromiso laboral de los empleados de Vizcarra y Asociados*. (Tesis de grado). Universidad de Montemorelos. México.
Recuperado de:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/443/Tesis%20Mtr%C3%ADa.%20Willie%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamanchumo, H y Rodriguez, J. (2015) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, cualitativa, cuantitativa y mixta*. (6ª ed.) Perú: Editorial San Marcos
- Koontz, H. & Weihrich, H., (2004). *Elementos de administración: un enfoque internacional*. 7ma Edición, 2007. Editorial McGraw-Hill, Interamericana.
- Lusthaus, C. (2008). *“La productividad como factor de Ventaja Competitiva”* Editorial McGraw-Hill, Interamericana
- López, B. (2016). *Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/440/1/lopez_chb.pdf
- Morales, M. & Villalobos, J. (2012) *“Satisfacción laboral y compromiso organizacional de un centro de salud Privado”*. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.
Recuperado de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-12-05469.pdf>
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1991): *“A three component conceptualization of organizational commitment”*, Human Resource Management Review, 1
- OBS business school (2016) *7 consejos para aumentar la productividad laboral*. España:
Project-management Recuperado de: <http://www.obs-edu.com/int/blog-project->

management/gestion-del-tiempo-2/7-consejos-para-aumentar-la-productividad-laboral

Pérez, C. (2013). “*Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*”. Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>

Requejo, O. (2013) *Productividad laboral y protección social de las Mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo*. Universidad Católica Santo Cristo de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/28/1/TL_Requejo_Espinal_Oscar.pdf

Tito, P. (2012) *Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp%282%29.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 01. Matriz De Consistencia.

Título	Problema General y Específicos	Objetivos General y Específicos		Hipótesis General y Específicos	
Compromiso laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.	¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Conocer el nivel compromiso laboral de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.</p> <p>Identificar el nivel de productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.</p>		<p>Hipótesis General:</p> <p>H1 = Sí existe relación directa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.</p> <p>H0 = No existe relación directa entre el compromiso laboral y la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.</p>	
Marco teórico	Variable /Dimensiones	Indicadores	Metodología	Población y Muestra	

<p><u>Variable I: Compromiso Laboral</u></p> <p>Es un predictor de la rotación y satisfacción laboral. Al respecto Fauziah, et all (2010) describen al compromiso organizacional como el nivel de implicación del colaborador con la organización teniendo en cuenta la aceptación de los objetivos y valores organizacionales, la predilección de esfuerzo para lograrlo, y el sentido de pertenencia con la institución.</p> <p><u>Variable II: Productividad</u></p> <p>Lusthaus (2008). Explicaron que la productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. (p. 30)</p>	<p><u>Variable I: Compromiso Laboral</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Compromiso Afectivo -Compromiso de continuación -Compromiso normativo <p><u>Variable II: Productividad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Efectividad -Eficacia -Relevancia 	<p><u>Variable I: Compromiso Laboral</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Necesidades -Satisfacción -Destreza dentro del campo laboral -Reconocimientos -Oportunidades laborales. -Dedicación -Identificación -Lealtad -Obligaciones -Responsabilidad. <p><u>V. II: Productividad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de metas - Número de clientes atendidos - Calidad de los servicios - Generación y utilización de los conocimientos 	<p><u>Tipo de investigación:</u></p> <p>Aplicada</p> <p><u>Nivel de investigación</u></p> <p>Correlacional</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>Correlacional</p> <p><u>Técnicas</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Instrumentos</u></p> <p>Cuestionario</p>	<p><u>Población</u></p> <p>Tomaremos como población a los trabajadores de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.que hacen un total de 60 trabajadores.</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>Se tomará una muestra No probabilística se tomará como muestra a los 60 trabajadores de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto.</p>
--	---	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none">- Satisfacción del cliente atendido- Ausentismo- Capacitación- Puntualidad en la prestación de servicios - Capacidad de la organización de satisfacer a los clientes- Capacidad de innovar y crear situaciones		
--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 02: Instrumentos

Cuestionario de Compromiso laboral

La presente encuesta tiene por objetivo evaluar el Compromiso laboral de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.

Instrucciones: El presente cuestionario presenta una serie de preposiciones responda con sinceridad (**X**) a la que se ajusta a la verdad, para ello debe tener presente lo siguiente:

Le regamos ser muy objeto en sus respuestas, este cuestionario para su conocimiento es anónimo, marque con una x, según el cuadro de apreciación.

Datos generales del trabajador

Nombre:

MUY BAJO	(1)
BAJO	(2)
REGULAR	(3)
ALTO	(4)
MUY ALTO	(5)

N°	Cuestionario	Escala				
		1	2	3	4	5
	Compromiso Afectivo					
1	Como se encuentran los lazos de amistad del trabajador con sus compañeros en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
2	Como se encuentra el cumplimiento de las necesidades del trabajador por parte de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					

3	Como se encuentra la satisfacción laboral del trabajador dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
4	Como considera el vínculo afectivo del trabajadores con sus superiores dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
5	Como considera las destrezas del trabajador dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
	Compromiso de continuación					
6	Como es el reconocimiento que se le brinda al trabajador dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas a sus colaboradores					
7	Como considera las oportunidades laborales que tiene el trabajador al pertenecer a la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
8	Como considera la dedicación del trabajador dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
9	Como considera el desenvolvimiento que tiene el trabajador dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
10	Como se encuentra identificado el colaborador con la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
	Compromiso Normativo					
11	Como considera usted la lealtad del trabajador con la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
12	Como considera usted el cumplimiento de las obligaciones del colaborador dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
13	Como considera usted la responsabilidad que tiene como jefe frente al desempeño del trabajador de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
14	Como considera usted el respeto hacia las políticas y normas de la caja por parte del trabajador					
15	Como considera usted el valor que tiene la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas en la vida del trabajador.					

Cuestionario de Productividad

La presente encuesta tiene por objetivo evaluar la productividad de los trabajadores en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas, Tarapoto, primer semestre 2019.

Instrucciones: El presente cuestionario presenta una serie de preposiciones responda con sinceridad (**X**) a la que se ajusta a la verdad, para ello debe tener presente lo siguiente:

Le regamos ser muy objeto en sus respuestas, este cuestionario para su conocimiento es anónimo, marque con una x, según el cuadro de apreciación

Datos generales del trabajador

Nombre:

MUY BAJO	(1)
BAJO	(2)
REGULAR	(3)
ALTO	(4)
MUY ALTO	(5)

N°	Cuestionario	Escalas				
		1	2	3	4	5
	Efectividad					
1	Como considera usted el cumplimiento de metas del trabajador dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
2	Como cree usted que es la calidad del servicio que brinda el trabajador de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas a los clientes					
3	Como cree usted que es la utilización de los conocimientos del trabajadores de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					

4	Como es la transferencia de los nuevos conocimientos del trabajador hacia sus compañeros de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
5	Cómo calificaría usted el número de clientes atendidos dentro de una jornada laboral del trabajador de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
	Eficiencia					
6	Como considera usted la satisfacción de los clientes después de ser atendidos por el trabajador					
7	Como considera el ausentismo del trabajador de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
8	Como considera usted las capacitaciones que se le brinda al trabajador en la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
9	Como considera a la puntualidad del trabajador al brindar un servicio a los clientes.					
10	Como considera los métodos de trabajo utilizados por el colaborador dentro de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
	Relevancia					
11	Como considera la capacidad de innovar del trabajador de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
12	Como considera usted la adaptación a los cambios por parte del trabajador de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
13	Como considera usted el cumplimiento de las expectativas de los clientes por parte del trabajador de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas					
14	Como califica usted el trabajo del colaborador para el crecimiento de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas dentro de la localidad					
15	Como considera usted la participación del trabajador para la mejora de la caja Municipal de ahorro y crédito Maynas.					