

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS
AUXILIARES SGASA DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO 2021**

PRESENTADO POR:

Br. AGNETTA PAZ CCORAHUA PAMPAÑAUPA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Dr. GABRIEL SUYO CRUZ

CUSCO- PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS AUXILIARES SGASA DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO 2021"

presentado por: AGNETTA PAZ CCORAHUA PAPAÑAUCA con DNI Nro.: 47831101 presentado por: _____ con DNI Nro.: _____ para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 24 de Octubre de 2024



Firma
Post firma DR. GABRIEL SUYO CRUZ

Nro. de DNI 23942696

ORCID del Asesor 0000-0002-9490-403X

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:397642709

NOMBRE DEL TRABAJO

TESI_Ccorahua_Pampañaupa 2024.docx

RECuento DE PALABRAS

27551 Words

RECuento DE PÁGINAS

138 Pages

FECHA DE ENTREGA

Oct 23, 2024 12:48 PM GMT-5

RECuento DE CARACTERES

158806 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.6MB

FECHA DEL INFORME

Oct 23, 2024 12:51 PM GMT-5

● 9% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 16 palabras)

Agradecimiento

A Dios, por permitirme estar presente en estos momentos.

A mis padres por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, a mis docentes por su enseñanza, dedicación y las ganas de trasmitirme sus conocimientos durante mi carrera universitaria.

A mi asesor de tesis, Doc. Gabriel Suyo Cruz, que con paciencia me supo guiar en la realización de mi tesis.

Finalmente, a todas las personas que me apoyaron para la realización de mi tesis, que sin su aporte no sería posible la culminación de mi tesis.

Dedicatoria

*A mi Padre, Juan Ccorahua Loaiza, mi
abuela Grimalda Pampañaupa
Ochicua, mi amiga Karina Ligas
Menacho, que desde el cielo iluminan
mi camino.*

Resumen

El actual estudio titulado “Compromiso Organizacional y Productividad Laboral de los Trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021”. El objetivo general fue analizar la influencia del compromiso organizacional en la productividad de los trabajadores. En cuanto a la metodología, la investigación fue tipo básica, de diseño no experimental- transeccional, nivel explicativo y enfoque cuantitativo, además, la población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores; la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados señalan que, el coeficiente de correlación de Pearson (R) tuvo un valor de 0.790 evidenciándose un alto grado de correlación, por otro lado, según el coeficiente de determinación fue de 0.624, en otras palabras el compromiso organizacional explica el 62.4% de variabilidad en los niveles de la productividad, asimismo, se observó que existe influencia significativa entre las variables ($F = 14.360$, sig. < 0.05). Conclusión: Se estableció que existe influencia significativa entre el compromiso organizacional en la productividad de los trabajadores.

Palabras clave: Productividad laboral, desempeño, compromiso y compromiso organizacional.

Abstract

The current study entitled "Organizational Commitment and Labor Productivity of the Workers of the Sub Management of Supplies and Auxiliary Services SGASA of the Regional Government of Cusco 2021". The overall objective was to establish the influence of organizational commitment on worker productivity. Regarding the methodology, the research was basic, with a non-experimental-crosssectional design, explanatory level, and quantitative approach, in addition, the population and sample was made up of 30 workers; The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The results indicate that Pearson's correlation coefficient (R) had a value of 0.790, evidencing a high degree of correlation, on the other hand, according to the coefficient of determination it was 0.624, in other words, organizational commitment explains 62.4% of variability in productivity levels, likewise, it was observed that there is a significant influence between the variables ($F = 14.360$, $\text{sig.} < 0.05$). Conclusion: It was established that there is a significant influence between organizational commitment and worker productivity.

Keywords: Labor productivity, performance, commitment, and organizational commitment.

Tabla de contenido

Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
Introducción.....	xiv
CAPÍTULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Enunciado del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	20
a. Problema general.....	20
b. Problemas específicos.....	20
1.3. Objetivos de la investigación.....	21
a. Objetivo general.....	21
b. Objetivos específicos.....	21
1.4. Delimitación de la investigación.....	21
1.4.1. Delimitación espacial.....	21
1.4.2. Delimitación temporal.....	21
1.5. Justificación de la investigación.....	22
1.5.1. Justificación práctica.....	22
1.5.2. Justificación teórica.....	22
1.5.3. Justificación metodológica.....	22
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1. A nivel internacional.....	23
2.1.2. A nivel nacional.....	24
2.1.3. A nivel local.....	27
2.2. Base teórica.....	28
2.2.1. Compromiso organizacional.....	28

2.2.1.1. Características del compromiso organizacional.....	30
2.2.1.2. Importancia del compromiso organizacional	31
2.2.1.3. Factores del compromiso organizacional.....	32
2.2.1.4. Aspectos del compromiso organizacional.....	34
2.2.1.5. Modelos teóricos de compromiso organizacional.....	36
2.2.1.6. Teorías del compromiso organizacional	42
2.2.2. Productividad laboral	44
2.2.2.1. Factores que determinan la productividad	45
2.2.2.2. Factor humano elemento clave en la productividad.....	47
2.2.2.3. Participación y productividad.....	48
2.2.2.4. Dimensiones de la productividad.....	49
2.2.2.5. Teorías de la productividad laboral	52
2.3. Marco conceptual.....	56
2.3.1. Abastecimiento	56
2.3.2. Administración de Compras	56
2.3.3. Apego emocional	57
2.3.4. Compromiso afectivo.....	57
2.3.5. Compromiso normativo	57
2.3.6. Compromiso de continuidad.....	57
2.3.7. Compromiso	57
2.3.8. Compromiso psicológico	57
2.3.9. Desempeño	58
2.3.10. Desempeño de tareas	58
2.3.11. Diagrama de Ishikawa.....	58
2.3.12. Estándares de desempeño.....	58
2.3.13. Eficacia laboral.....	58
2.3.14. Eficiencia laboral.....	58
2.3.15. Efectividad.....	58
2.3.16. Falta de productividad.....	59
2.3.17. Logística.....	59
2.3.18. Lote Económico de Compras.....	59
2.3.19. Pareto	59

2.3.20. PEPS	59
2.3.21. Mejoramiento Continuo	59
2.4. Marco institucional.....	60
2.4.1. Bases Legales	60
2.4.2. Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares	60
2.4.3. Funciones	61
2.4.4. Interrelación	62
2.4.5. Organigrama.....	63
CAPÍTULO III.....	64
HIPÓTESIS Y VARIABLES	64
3.1. Hipótesis de la investigación	64
3.1.1. Hipótesis general	64
3.1.2. Hipótesis específicas	64
3.2. Identificación de variables, dimensiones e indicadores.....	64
3.2.1. Variables	64
3.2.2. Dimensiones	65
3.3. Operacionalización de variables	66
CAPÍTULO IV.....	67
METODOLOGÍA.....	67
4.1. Tipo de investigación	67
4.2. Nivel de la investigación	67
4.3. Diseño de la investigación	67
4.4. Enfoque de la investigación.....	67
4.5. Población de la investigación.....	67
4.5.1. Población de estudio.....	67
4.5.2. Muestra de estudio	68
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
4.6.1. Técnica.....	68
4.6.2. Instrumento	69
4.7. Procesamiento de datos	69
4.8. Validez del instrumento	70

4.8.1. Validez	70
4.8.2. Confiabilidad del instrumento	70
4.9. Plan de análisis e interpretación de los datos	70
4.10. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.....	71
CAPÍTULO V.....	72
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	72
5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	72
5.1.1. Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional	74
5.1.1.1. Análisis de los indicadores de la dimensión compromiso afectivo	74
5.1.1.1.2. <i>Análisis descriptivo del indicador apego emocional</i>	74
5.1.1.1.3. Análisis descriptivo del indicador permanencia	76
5.1.1.1.4. Análisis descriptivo del indicador lealtad.	77
5.1.1.1.5. Análisis descriptivo del indicador orgullo.....	78
5.1.1.1.6. Análisis descriptivo del indicador satisfacción de los trabajadores de la SGASA-Cusco. 80	
5.1.1.1.7. Análisis de los indicadores de la dimensión compromiso continuo	81
5.1.1.1.8. Análisis descriptivo del indicador comodidad.....	81
5.1.1.1.9. Análisis descriptivo del indicador oportunidad	83
5.1.1.1.10. Análisis descriptivo del indicador inversión de tiempo	84
5.1.1.1.11. Análisis descriptivo del indicador necesidad económica	85
5.1.1.1.12. Análisis descriptivo del indicador beneficios	87
5.1.1.1.13. Análisis de los indicadores de la dimensión compromiso normativo.....	88
5.1.1.1.14. Análisis descriptivo del indicador obligación moral	88
5.1.1.1.15. Análisis descriptivo del indicador expectativas	90
5.1.1.1.16. Análisis descriptivo del indicador sentimiento de culpa	91
5.1.1.1.17. Análisis descriptivo del indicador reciprocidad.....	92
5.1.1.1.18. Análisis general de la variable compromiso organizacional	94
5.1.2. Análisis descriptivo de la variable productividad laboral.....	96
5.1.2.1. Análisis de los indicadores de la dimensión eficacia	96
5.1.2.2. Análisis descriptivo del indicador cumplimiento de objetivos	97
5.1.2.3. Análisis descriptivo del indicador calidad de trabajo	98
5.1.2.4. Análisis de los indicadores de la dimensión eficiencia	99

5.1.2.5. Análisis descriptivo del indicador tiempo	100
5.1.2.6. Análisis descriptivo del indicador recursos.....	101
5.1.2.7. Análisis descriptivo del indicador conocimiento	102
5.1.2.8. Análisis descriptivo del indicador habilidades	104
5.1.2.9. Análisis general de la variable productividad.....	105
5.2. Prueba de normalidad	107
5.3. Comprobación de hipótesis	108
5.4. Discusión de resultados	113
CONCLUSIONES.....	118
RECOMENDACIONES.....	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
ANEXOS.....	131

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	66
Tabla 2 Población.....	68
Tabla 3 Fiabilidad del instrumento.....	70
Tabla 4 Caracterización y escala de medición	72
Tabla 5 Apego emocional.....	74
Tabla 6 Indicador permanencia	76
Tabla 7 Indicador lealtad	77
Tabla 8 Indicador orgullo	78
Tabla 9 Indicador satisfacción.....	80
Tabla 10 Indicador comodidad.....	81
Tabla 11 Indicador oportunidad	83
Tabla 12 Indicador inversión de tiempo.....	84
Tabla 13 Indicador necesidad económica	85
Tabla 14 Indicador beneficios	87
Tabla 15 Indicador obligación moral	88
Tabla 16 Indicador expectativas.....	90
Tabla 17 Indicador sentimiento de culpa	91
Tabla 18 Indicador reciprocidad.....	92
Tabla 19 Análisis descriptivo de los indicadores y dimensiones del compromiso organizacional.....	94
Tabla 20 Indicador cumplimiento de objetivos	97
Tabla 21 Indicador calidad de trabajo	98
Tabla 22 Indicador tiempo	100

Tabla 23 Indicador recursos	101
Tabla 24 Indicador conocimiento	102
Tabla 25 Indicador habilidades	104
Tabla 26 Análisis descriptivo de los indicadores y dimensiones de productividad	105
Tabla 27 <i>Prueba de normalidad para las variables y dimensiones</i>	108
Tabla 28 Coeficientes de determinación del modelo	108
Tabla 29 Comprobación de hipótesis general entre las variables compromiso organizacional y productividad	109
Tabla 30 Coeficientes estandarizados	109
Tabla 31 <i>Comprobación de hipótesis específica 1</i>	110
Tabla 32 <i>Comprobación de hipótesis específica 2</i>	111
Tabla 33 <i>Comprobación de hipótesis específica 3</i>	112

Índice de figuras

Figura 1 Organigrama del Gobierno Regional del Cusco	63
Figura 2 Apego emocional.....	75
Figura 3 Indicador permanencia.....	76
Figura 4 Indicador lealtad	77
Figura 5 Indicador orgullo	79
Figura 6 Indicador satisfacción	80
Figura 7 Indicador comodidad	82
Figura 8 Indicador oportunidad.....	83
Figura 9 Indicador inversión de tiempo	84
Figura 10 Indicador necesidad económica	86
Figura 11 Indicador beneficios.....	87
Figura 12 Indicador obligación moral.....	89
Figura 13 Indicador expectativas	90
Figura 14 Indicador sentimiento de culpabilidad.....	91
Figura 15 Indicador reciprocidad	93
Figura 16 Análisis descriptivo de los indicadores y dimensiones del compromiso organizacional de los trabajadores	95
Figura 17 Indicador cumplimiento de objetivos	97
Figura 18 Indicador calidad de trabajo	98
Figura 19 Indicador tiempo	100
Figura 20 Indicador recursos.....	101
Figura 21 Indicador conocimiento	103
Figura 22 Indicador habilidades	104
Figura 23 Análisis descriptivo de los indicadores y dimensiones de productividad	106

Introducción

La investigación destaca la importancia del compromiso organizacional y la productividad laboral, puesto que, actualmente, el compromiso organizacional es un elemento que no solo permite que los trabajadores se identifiquen con la institución, sino que, respalda el logro de resultados y el aumento de la eficacia y eficiencia, asegurando que los objetivos de la institución y las expectativas personales estén sincronizadas, por otro lado, la productividad se fundamenta en cómo el trabajador se desenvuelve en sus actividades laborales y en el cumplimiento de las metas institucionales. En tanto, la investigación cuenta los capítulos siguientes:

Capítulo I: Planteamiento del problema; evidenciando la problemática de la cual se arriba a la formulación del problema de investigación, objetivos, delimitación y justificación.

Capítulo II: Marco teórico; considerando los antecedentes, bases teóricas, marco conceptual además el Marco institucional.

Capítulo III; Hipótesis de la investigación, las variables y dimensiones de estudio. Teniendo así un detalle mayor en la operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Método de investigación; contempla el tipo, nivel, diseño, enfoque, población, muestra, tamaño de la muestra, técnicas de recolección de datos, procesamiento de datos, validez del instrumento y plan de análisis e interpretación de datos.

Capítulo V: Recolección, análisis e interpretación de resultados de la investigación; evidenciando el análisis descriptivo de las variables, el análisis descriptivo general de los indicadores y dimensiones, la prueba de normalidad análisis explicativo de las variables y la comprobación de las hipótesis, por tanto, se culminó con conclusiones, recomendaciones, bibliografías y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Enunciado del problema

La globalización, la tecnología y el crecimiento económico están llevando a las organizaciones a valorar su capital humano para aumentar la producción y la productividad. Esto requiere altos niveles de compromiso por parte de los colaboradores para adaptarse a las demandas de la sociedad y alcanzar los objetivos tanto en el sector público como en el privado.

En el contexto internacional, el compromiso organizacional ha pasado a ser uno de los elementos más estudiados en las organizaciones, debido al impacto de los cambios económicos, sin embargo, en el sector público es común que se presenten situaciones como recarga laboral, no reconocimiento por laborar horas extras y falta de capacitación. Estas diversas situaciones se evidencian en Ecuador en el Municipio Autónomo del cantón Yaguachi, pues los colaboradores de diversas áreas experimentan una falta de motivación, mala comunicación, lo que provoca un incumplimiento de los objetivos establecidos. Por eso, una óptima comunicación respeta el compromiso y es la base de un buen ambiente de trabajo (Palomino R. , 2019).

Asimismo, diversas organizaciones se enfrentan a obstáculos en la generación de productividad en sus diferentes niveles. La eficiencia y eficacia de los trabajadores se ven comprometidas debido a los impactos en la salud mental y física. Además, en países como Japón, China, Estados Unidos, Corea del Sur y otros, manifiestan una creciente preocupación por los altos niveles de carga laboral que experimentan los trabajadores. Incluso se han registrado incidentes relacionados con la productividad (Cunyas & Ñaupari, 2022).

En el contexto peruano, existe una preocupación latente entre los directivos de las organizaciones públicas sobre cómo fomentar el compromiso y la productividad de sus

colaboradores. En algunas instituciones, especialmente en el sector público, se observa que hay colaboradores satisfechos, pero que tienen un bajo desempeño laboral. Además, la rotación del personal en el país es un desafío, ya que, solo la mitad de las instituciones logra mantenerla a niveles deseados. En respuesta a esta problemática, el gobierno peruano ha implementado reformas laborales, como la Ley Servir, con el objetivo de atraer y retener a colaboradores competentes y fructífero. Sin embargo, la mayoría del personal no opta por adaptarse a este régimen. Además, a pesar de que más del 50% del presupuesto de las instituciones se destina al personal, muchas de ellas no logran alcanzar los objetivos institucionales debido a la falta de empleados comprometidos y calificados (Paima, 2020).

Asimismo, el compromiso organizacional en los entes gubernamentales es una preocupación fundamental para garantizar la calidad del servicio público. Aunque se han implementado programas de capacitación, la efectividad de estos es cuestionable, ya que, son discontinuos y de corta duración. Además, la evidencia sugiere que solo un 16.1% de estas capacitaciones son realmente efectivas (Jiménez, 2018).

Por otra parte, la Municipalidad Distrital de los Olivos enfrenta una problemática de productividad relacionada con la transición de colaboradores de roles operativos a roles de administración, lo que ha generado inestabilidad interna y falta de comunicación efectiva. La falta de implementación de estrategias y la ausencia frecuente de los administradores en el distrito también han contribuido a la disminución de la cooperación y la convivencia entre los empleados. Esta situación puede afectar negativamente la productividad, ya que la falta de cohesión y comunicación eficiente dentro de la organización puede dificultar la consecución de los objetivos y el trabajo en equipo (Hurtado et al., 2022).

Por lo tanto, el compromiso organizativo suele ser bajo en instituciones públicas, ya que, los colaboradores son seleccionados por su apoyo en campañas políticas. Entonces, se

puede decir que los colaboradores de las Municipalidades no se sienten orgullosos de pertenecer a ellas porque no han establecido vínculos afectivos y no disfrutan su trabajo. Tampoco no se sienten comprometidos con la entidad porque pueden conseguir trabajo en otros lugares a pesar de haber invertido en ella (López E. , 2021).

En base a todo lo mencionado, en la Sub gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional Cusco, se evidencia una problemática referida al Compromiso Organizacional y Productividad, pues los colaboradores experimentan una falta de vínculo con la entidad debido a la percepción de que su labor carece de reconocimiento, lo que resulta en un compromiso mínimo hacia la organización. Este hecho ha generado un aumento en la supervisión, un menor aprecio por los objetivos y una alta rotación de personal, lo cual se traduce en una disminución de la productividad laboral.

Referente al compromiso afectivo, los trabajadores muestran una falta de vínculo emocional con la organización. Esto se refleja en la falta de entusiasmo por su trabajo y en una menor disposición para colaborar con sus colegas en proyectos y actividades de equipo.

En lo que respecta al compromiso continuo, los trabajadores muestran indiferencia hacia los objetivos establecidos por la SGASA. Perciben que el retorno económico de su trabajo es limitado en comparación con sus necesidades económicas, y experimentan dificultades debido a la escasez de comodidades para desempeñar sus labores. Esta falta de compromiso continuo genera una menor dedicación hacia sus responsabilidades laborales y una falta de impulso para alcanzar metas a largo plazo.

Por otro lado, en relación al compromiso normativo, implica que los trabajadores pueden sentirse obligados moralmente a permanecer en la organización debido a normas sociales o contractuales, en lugar de un vínculo con los valores y objetivos de la entidad. Esta falta de identificación con los principios organizacionales genera una menor dedicación al

trabajo, falta de iniciativa y una actitud menos positiva hacia las responsabilidades laborales. Además, esta situación podría contribuir a un clima laboral poco motivador y a una disminución en la satisfacción de los trabajadores.

En relación a la productividad laboral se observó que la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA en específico el área de compras acentúa su problemática en la excesiva demora en realizar las acciones de cotizaciones causando retrasos en la ejecución de los requerimientos de las diferentes áreas usuarias, por lo tanto, en la ejecución presupuestal del Gobierno Regional, dichos atrasos son a causa del reducido número de personal, asimismo, la formación especializada y experiencia para el cumplimiento de sus labores, afectando a la eficiencia y eficacia de sus tareas.

Respecto a la eficacia, los procesos operativos y administrativos dentro de la SGASA no están siendo ejecutados de manera efectiva. Existen errores frecuentes en la gestión de inventarios, retrasos en la entrega de suministros y una falta de seguimiento adecuado a los pedidos de los diferentes departamentos. Esto resulta en una baja satisfacción por parte de los usuarios internos y externos, quienes experimentan dificultades para obtener los recursos necesarios en tiempo y forma.

En cuanto a la eficiencia, la utilización de recursos en la SGASA no está siendo óptima. Se observa un desperdicio de tiempo debido a la falta de procesos eficientes y a la ausencia de una planificación adecuada. Además, los trabajadores no cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera eficaz, lo que conduce a una duplicación de esfuerzos, retrabajos y una utilización ineficiente de los recursos disponibles.

Pronóstico:

La problemática identificada en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional Cusco presenta efectos que podrían impactar en su funcionamiento, ya que, la falta de reconocimiento y valoración por parte de la entidad hacia los trabajadores podría generar un compromiso mínimo hacia la organización, así como una disminución del aprecio por los objetivos institucionales y una rotación de personal más elevada. Esta situación, junto con los problemas de eficacia y eficiencia en los procesos operativos y administrativos, también podría provocar una disminución general en la productividad laboral. Además, la falta de identificación con los principios organizacionales y un clima laboral poco motivador podrían contribuir a una reducción en la satisfacción de los trabajadores, lo que a su vez podría afectar negativamente la moral del equipo y la calidad del trabajo realizado. En conjunto, estos efectos adversos podrían tener repercusiones significativas en el desempeño y funcionamiento general de la SGASA si no se abordan adecuadamente.

Control del pronóstico

Para abordar las problemáticas de compromiso organizacional y productividad laboral en la SGASA del Gobierno Regional Cusco, es necesario implementar programas de reconocimiento y valoración del desempeño, mejora de las condiciones laborales, fomento de una comunicación abierta entre la dirección y los empleados, identificación y corrección de problemas operativos y administrativos, inversión en programas de formación y desarrollo, y establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación. Estas medidas tienen como objetivo mejorar el compromiso y la productividad de los empleados, fortaleciendo así la eficiencia y efectividad de la SGASA en la prestación de servicios de abastecimiento y apoyo logístico.

Además, implementar estas estrategias de control de manera integral y coherente permitirá a SGASA enfrentar los problemas identificados, mejorando la satisfacción de los trabajadores, optimizando los procesos operativos y administrativos, y garantizando la eficiencia en la prestación de servicios.

Por lo descrito anteriormente, la investigación tiene la finalidad de determinar la influencia del compromiso organizacional en la productividad de los Trabajadores del área de compras de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco.

1.2.Formulación del problema

a. Problema general

¿De qué manera el Compromiso Organizacional influye en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021?

b. Problemas específicos

1. ¿De qué manera el Compromiso Afectivo influye en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021?
2. ¿De qué manera el Compromiso Continuo influye en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021?
3. ¿De qué manera el Compromiso Normativo influye en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021?

1.3.Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Analizar la influencia del Compromiso Organizacional en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

b. Objetivos específicos

1. Medir la influencia del Compromiso Afectivo en Productividad Laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.
2. Medir la influencia del Compromiso Continuo en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.
3. Medir la influencia del Compromiso Normativo en la Productividad Laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

1.4. Delimitación de la investigación

1.4.1. Delimitación espacial

Se estudió el Compromiso Organizacional y Productividad Laboral de los colaboradores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

1.4.2. Delimitación temporal

Se ejecutó en el año 2021, tiempo en el cual se recabó la actual información.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación práctica

Contempla una justificación práctica, ya que, sirvió al jefe de la Oficina de Logística tener un diagnóstico real sobre las características de las variables, permitiendo basar las estrategias de mejora en función a los resultados, para alcanzar un mejor resultado en las labores que realizan en la Oficina en estudio. Logrando establecer una apropiada gestión y eficiencia en la ejecución de actividades, además el presente estudio puede ser utilizado por cualquier otra institución pública que quiera analizar y resolver problemas en cuanto a las variables en estudio.

1.5.2. Justificación teórica

La justificación teórica se respalda en los principios y teorías fundamentales de administración y recursos humanos, lo que proporciona un contexto sólido para abordar la problemática en cuestión. Además, se examina el funcionamiento real de la organización, lo que permite contrastar las teorías con la realidad, con el objetivo de analizar la influencia entre las variables planteadas, las cuales serán demostradas por medio de resultados cuantitativos. Asimismo, los resultados obtenidos permitirán validar las teorías y antecedentes aportando nuevos conocimientos.

1.5.3. Justificación metodológica

La justificación metodológica de este estudio se basó en la necesidad de comprender y abordar las problemáticas de compromiso organizacional y productividad laboral en la SGASA del Gobierno Regional del Cusco. Para lograr este propósito la actual investigación empleó procesos, técnicas e instrumentos, que fueron validados, permitiendo recoger datos y entender la conducta de las variables.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Araya et al. (2020), plantea en su estudio de nombre “Compromiso Organizacional de funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización”, efectuada en la Universidad de La Serena, La Serena, Chile. Donde se planteó como objetivo: Analizar el nivel de compromiso organizacional de los funcionarios. Respecto a la metodología, corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal. Se contó con 60 colaboradores para la población y muestra, además, la técnica fue la encuesta. Por lo que, dicho estudio concluye:

1. Un plan de vida organizacional podría impulsar la lealtad y el compromiso de los colaboradores hacia la institución, al conectar sus objetivos personales con los del establecimiento y fomentar la adhesión emocional y la reciprocidad.
2. Se determinó que, en promedio, el compromiso organizacional es moderado y homogéneo, se encontraron diferencias significativas solo en la dimensión normativa según la edad del funcionario, indicando un mayor compromiso moral en trabajadores mayores.
3. Los directivos tienen un mayor compromiso con la organización que los demás trabajadores. Los asistentes de la educación tienen un menor compromiso con la organización que los demás trabajadores.

2.1.2. A nivel nacional

González (2020), en su investigación “Compromiso organizacional y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020” de la “Universidad César Vallejo”. El propósito fue: Establecer la conexión entre el compromiso que sienten los servidores públicos hacia su organización y su desempeño laboral en términos de productividad. Se ejecutó con el enfoque cuantitativo básico, transversal, no experimental y correlacional. Además, la población estuvo compuesta por 64 trabajadores. Por lo tanto, la investigación concluye que:

1. El compromiso organizacional y la productividad laboral se relaciona con un nivel alto de 0,712.
2. El compromiso afectivo y la productividad laboral se relaciona con un nivel moderado de 0,469.
3. El compromiso de continuidad y productividad laboral se relaciona con un nivel moderado de 0,569.
4. El compromiso normativo y la productividad se relaciona con un nivel moderado de 0,556.

Huancas (2020), en su tesis “Compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba - 2020” de la Universidad César Vallejo. El objetivo fue: Evaluar el grado de relación entre el responsabilidad empresarial y rendimiento en los trabajadores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba, 2020. El estudio fue tipo básico, no experimental, de diseño descriptivo correlacional, por lo tanto, tomó una muestra de 79 colaboradores. Por lo que la investigación concluye que:

1. Existe una relación positiva débil entre el compromiso organizacional y la productividad de los colaboradores, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.217. La significancia bilateral es de 0.054, indica que la correlación es significativa.
2. En cuanto al nivel de compromiso organizacional por dimensiones se observa que el compromiso afectivo es regular, ya que 65% de los participantes lo indica, el compromiso de continuidad es regular ya que el 54% de los participantes lo indica y el compromiso normativo es regular, ya que el 52% de los participantes lo indica.
3. En cuanto al nivel de productividad por dimensiones, se observa que la efectividad es regular porque el 59% de los participantes lo indica, la eficiencia es regular porque el 62% de los participantes lo indica y la relevancia también regular porque el 44% de los participantes lo indica.

Paima (2020), en su tesis “Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en el Poder Judicial de San José de Sisa, 2019” de la Universidad César Vallejo. El objetivo fue: Conocer la conexión entre la responsabilidad empresarial y la productividad de los trabajadores en el Poder Judicial de San José de Sisa, 2019. El estudio fue tipo básica, no experimental, de diseño descriptiva correlacional, por lo tanto, tomó una muestra de 14 colaboradores. Por lo que la investigación concluye que:

1. Se confirma una relación significativa entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en el Poder Judicial de San José de Sisa con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.857 y un nivel de significancia bilateral de 0.000.
2. En el año 2019, el compromiso organizacional de los trabajadores del Poder Judicial de San José de Sisa encendió alarmas, con un 42% de los empleados mostrando un nivel bajo de compromiso.

3. En 2019, la productividad de los trabajadores del Poder Judicial de San José de Sisa presentó un panorama preocupante, con un 42% de productividad por parte de los empleados mostrando una falta de desempeño.

Calizaya et al. (2020), en su estudio “Análisis del compromiso laboral en colaboradores de Gobiernos Locales de la ciudad de Arequipa, Perú” de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El objetivo fue: Evaluar el impacto de diversos factores sociolaborales en el compromiso laboral de los colaboradores de dos gobiernos locales. La investigación fue tipo básica, no experimental, de diseño descriptiva, por lo tanto, tomó una muestra de 477 colaboradores. Por lo que la investigación concluye que:

1. Si bien los colaboradores muestran un nivel medio de compromiso laboral, aún no se ha logrado que experimenten un estado psicológico plenamente positivo hacia su trabajo.
2. Se observa que el vigor es medio en un 88.5% según los encuestados, en la dedicación 89.5% consideran que el nivel es medio y 82.4% también indican que la absorción es de nivel medio.
3. Aunque el gobierno sigue las leyes al establecer políticas laborales, estas no favorecen a todos los empleados en términos de estabilidad, reconocimiento y oportunidades de ascenso. Esto afecta negativamente el nivel de dedicación y compromiso de los trabajadores hacia sus labores.

2.1.3. A nivel local

Ramos (2019), en su investigación “Compromiso Organizacional de los Trabajadores de una Institución Pública de la ciudad del Cusco, 2019” de la Universidad Andina del Cusco. El objetivo fue: Explicar el nivel de la variable responsabilidad empresarial de los trabajadores. La metodología fue no experimental- transversal y descriptivo. Además, la población fue de 139 trabajadores en planta. Referente al instrumento la investigación hizo uso del cuestionario. La investigación concluye que:

1. La gran parte de trabajadores manifiestan un nivel medio.
2. El compromiso afectivo de los trabajadores tiene el nivel alto.
3. El compromiso normativo en los trabajadores se ubica en el nivel medio y el compromiso de continuidad se encuentra en un nivel medio.

Rojas, (2021), en su estudio “Compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021” de la Universidad Andina del Cusco. El objetivo fue: Describir la responsabilidad empresarial de los colaboradores administrativos en la Municipalidad Distrital. El estudio fue tipo básica, no experimental, de diseño descriptiva, por lo tanto, tomó una muestra de 48 colaboradores. Por lo que la investigación concluye que:

1. El nivel de compromiso organizacional se sitúa en un promedio de 3,34, lo que indica una calidad regular. Esto sugiere que en la municipalidad, algunas personas permanecen en la institución más por necesidad que por identificación.
2. El compromiso afectivo, con un promedio de 3,34, también muestra un nivel regular. Mayormente, las personas encuestadas expresan una fuerte sensación de pertenencia y familiaridad hacia la municipalidad.

3. El compromiso de continuidad, con un promedio de 3,28, refleja un nivel regular. Esto sugiere que para los encuestados, el tiempo que han invertido en sus puestos de trabajo en la municipalidad representa una limitante para renunciar.
4. El compromiso normativo con un promedio de 3,39, que refleja un nivel regular. Evidencia que los trabajadores se encuentran laborando por razones morales.

Los antecedentes presentados brindan un panorama detallado sobre el compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en distintos entornos, desde niveles internacionales hasta locales. Estos estudios revelan conclusiones que aportan una comprensión de la dinámica entre el compromiso del personal y su desempeño en el ámbito laboral. Es decir, se destaca la importancia de establecer un plan de vida organizacional que vincule los objetivos personales de los colaboradores con los de la institución, lo que señala que la alineación de metas puede fortalecer el compromiso y la lealtad hacia la organización. Además, se evidencia una relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad laboral en diversos contextos. Asimismo, se observan diferencias significativas en el compromiso según variables como la edad y la posición laboral, lo que subraya la necesidad de considerar estas características al diseñar estrategias de gestión del compromiso.

2.2. Base teórica

2.2.1. Compromiso organizacional

Es el vínculo emocional del colaborador con la empresa y su disposición a mantener la relación laboral. Por lo tanto, identificarse con la tarea es sinónimo de compromiso laboral (Baez et al., 2019).

También, es una actividad mental que fomenta la conexión y el vínculo emocional entre las empresas y sus colaboradores, por lo que cuando esa conexión es fuerte, los colaboradores

tienen la oportunidad de descubrirse a sí mismos y reducir sus posibilidades de dejar la empresa (Palomino et al., 2021).

De acuerdo a Estrada y Mamani (2020), es imperativo contar con colaboradores comprometidos que puedan aportar eficiencia y eficacia a la organización, aumentando así la productividad. Por lo tanto, el compromiso organizacional está directamente relacionado con el sentido de responsabilidad y pertenencia de los colaboradores a la empresa. Por su parte, Colquitt et al. (2013), definen como: La aspiración de nuestros empleados es ser miembro de la organización. Este compromiso afecta la capacidad de un empleado para continuar (retener) o dejar (rotar) un trabajo.

Robbins y Judge (2017). definen como: El grado en que un empleado se relaciona con una organización en términos de objetivos compartidos y la continuidad de su asociación con la misma. Por tanto, la participación en un trabajo significa la identificación de un trabajo en particular y la participación en una organización significa la identificación de un individuo dentro de la organización que emplea. Asimismo, argumentan que cuando el compromiso de una organización estudia diferentes situaciones, implica estudiar qué hacen los individuos en la organización y cómo su conducta afecta los puestos, ingresos, productividad, desempeño de los empleados y administración.

Manifiestan Hellriegel y Slocum (2009), que es la intervención de un empleado con la organización y los que permanecen durante mucho tiempo tienden a estar más comprometidos que los empleados de corto tiempo. Para los empleados a largo plazo. Implica una contribución efectiva de una organización, lo que significa que las actitudes hacia el trabajo son más amplias que la satisfacción, ya que, se emplea no solo al empleo sino a toda la organización. Además, los compromisos suelen ser más estables que la satisfacción porque es poco factible que los eventos frecuentes lo determinen.

Finalmente, Luthans (2011) define como: Al mismo tiempo de las tácticas que realiza la empresa para impulsar el compromiso mediante el fomento de espacios de trabajo estimulantes, es la responsabilidad y el compromiso con la empresa desarrollar los óptimos trabajos.

En síntesis, el compromiso organizacional se define como el vínculo emocional y la identificación de los trabajadores con la entidad y sus metas. Además, implica una disposición activa a mantener la relación laboral y contribuir efectivamente a la organización. Los trabajadores comprometidos no solo se identifican con los objetivos de la empresa, sino que también tienden a permanecer en la organización a largo plazo. Este compromiso tiene un impacto en la eficiencia, la eficacia y la productividad laboral. Cuando los empleados están comprometidos, están más dispuestos a esforzarse por alcanzar los objetivos de la empresa y a colaborar con sus colegas para lograrlos. Esto no solo mejora la calidad del trabajo realizado, sino que también promueve un ambiente laboral positivo y una cultura organizacional sólida. Además, el compromiso organizacional puede reducir la rotación de personal y aumentar la retención de talento, lo que a su vez contribuye a una mayor estabilidad y cohesión en el equipo de trabajo.

2.2.1.1. Características del compromiso organizacional

Según Hellriegel y Slocum (2009) se caracteriza por:

- El soporte, aprobación de los fines de la organización.
- La aspiración de mantenerse en la organización.
- La destreza a ejecutar un esfuerzo significativo en la organización.

Estas características resaltan la relevancia del compromiso como un factor clave para el éxito y la eficacia en el entorno organizacional. Cuando los trabajadores respaldan los objetivos de la empresa, están más motivados para trabajar hacia su consecución. Además, su

deseo de permanecer en la organización a largo plazo indica un nivel más profundo de compromiso y vínculo emocional con la entidad. Por último, la disposición a esforzarse en beneficio de la organización demuestra un alto grado de compromiso y dedicación por parte de los colaboradores. En conjunto, estas características del compromiso organizacional son fundamentales para promover un ambiente laboral positivo, impulsar el rendimiento y alcanzar los objetivos empresariales de manera efectiva.

2.2.1.2. Importancia del compromiso organizacional

El enfoque primordial de una organización es el talento humano, que mide la eficacia a medida que logra sus objetivos. Es decir, cuando todos son responsables ante la organización, el desempeño empresarial mejora el logro de este objetivo y el compromiso organizacional es relevante (Montoya, 2016).

Por su parte, Betanzos et al. (2007) citado por De la Puente (2017) indican que proporcionar a los empleados trabajo, jubilación, salario y beneficios estables. De manera similar, esto se debe a los comportamientos de los empleados, como el ausentismo y la reducción de la rotación, la aceptación cultural y los valores y metas organizacionales.

Chóez y Vélez (2021), manifiestan que un aspecto fundamental de las actividades operativas de la organización es alentar a los colaboradores a mantener su compromiso organizacional con el negocio para cumplir con las metas necesarias para asegurar el éxito de la empresa. Por lo tanto, el compromiso organizacional del personal es lo que hace necesario el estudio de las estrategias.

Asimismo, indican que es una herramienta operativa esencial de la organización y proporciona una alta motivación a los colaboradores para los fines institucionales, promoviendo así un sentido de compromiso con la empresa. Sin embargo, el sistema puede ser considerado como una estrategia básica para el desarrollo de las funciones de trabajo, la

cual se fundamenta en el cumplimiento de los requisitos establecidos para el logro de las metas de la organización.

En cambio, García et al. (2018), refieren que ayuda a identificar los problemas causados por el compromiso insuficiente de los colaboradores y cómo abordarlos a través de programas de prevención o intervención. Al mismo tiempo, el estudio de esta estructura contribuye a la generación de datos sobre la dinámica de esta variable en la fuerza laboral de la organización.

En síntesis, el compromiso organizacional es importante para mejorar el rendimiento empresarial al garantizar que todos los miembros de la organización estén alineados con sus metas. Al ofrecer estabilidad laboral y beneficios, se reduce el ausentismo y la rotación de personal, lo que fomenta una mayor cohesión cultural y alineación con los valores de la empresa. Este compromiso crea un ambiente laboral positivo donde los trabajadores están más motivados y comprometidos, lo que se traduce en una mayor productividad y eficiencia en todas las áreas de la organización. Además, promueve la retención del talento y la construcción de relaciones sólidas entre la empresa y sus colaboradores.

2.2.1.3. Factores del compromiso organizacional

Según Hernández et al. (2018), subrayan la importancia de que los líderes organizacionales motiven y respalden a los empleados en la consecución de las metas y objetivos predefinidos, considerando los indicadores para la mejora continua. Identifican los factores del compromiso organizacional como:

A. La comunicación

La disponibilidad de información para guiar acciones y facilitar cambios, influyendo así en el bienestar de la empresa, es crucial. En consecuencia, la comunicación desempeña un papel fundamental en diversas funciones organizacionales, tales como:

- Establecer y difundir las metas de la empresa.
- Elaborar planes para alcanzar dichas metas.
- Organizar eficaz y eficientemente los recursos humanos y otros recursos.
- Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros del equipo.
- Liderar, dirigir, motivar y crear un entorno en el que las personas estén dispuestas a contribuir.
- Controlar el rendimiento.

B. La motivación

Describe cómo los empleados eligen qué comportamientos adoptar para cumplir sus necesidades y evaluar si sus decisiones fueron efectivas.

C. La satisfacción laboral

Los empleados deben estar satisfechos y considerar las oportunidades laborales para comprometerse con la organización y permanecer en ella, contribuyendo al logro de metas.

D. La identidad

La internalización de símbolos externos por parte del individuo, provenientes del mundo social, estructuras sociales y otros individuos, constituye una acción constructiva. Estos elementos son incorporados a su propia subjetividad y luego transmitidos al mundo exterior dentro de un contexto simbólico y en un momento específico.

E. Trabajo en equipo

Hoy en día, en ciertas empresas, los grupos de trabajo son fundamentales en su estructura, ya que, sus miembros colaboran de manera conjunta para alcanzar los objetivos.

F. Liderazgo

Se amplía el enfoque de garantía de calidad más allá de las formalidades aceptadas, involucrando a todos los niveles y departamentos de la organización. Este cambio requiere una transformación de actitud desde la alta dirección hacia abajo para cumplir con los objetivos organizacionales.

2.2.1.4. Aspectos del compromiso organizacional

El compromiso organizacional genera ciertos factores en la empresa (Coronado et al., 2020). La mayoría de ellos son positivos, como las que se enumeran a continuación:

A. Formación y desarrollo

Para fomentar el compromiso organizacional son necesarios el conocimiento, las habilidades y el control emocional.

B. Satisfacción en el trabajo

La importancia de la satisfacción laboral está en su influencia en la rotación y productividad.

C. Satisfacción por la vida

Se describe como la evaluación general de una persona sobre su vida.

D. Bienestar psicológico

Es un estado emocional relacionado con el ambiente laboral en el que la persona considera su desempeño y disfruta de su entorno, siendo necesario para tomar decisiones.

E. Liderazgo

El éxito de un líder se refleja en las acciones de sus seguidores, y sus acciones dependen de la actitud del líder. De esta manera, se puede decir que el liderazgo es un requisito previo para el compromiso.

F. Confianza

La seguridad del colaborador se refiere a su confianza en la responsabilidad y preocupación de la organización, así como en sus compañeros y jefe.

G. Promoción de personal

La investigación realizada por Gaertner y Nollen reveló que los colaboradores estaban más comprometidos con la toma de decisiones sobre políticas de promoción establecidas, ya que el compromiso normativo se fundamenta en el costo de abandonar la organización.

H. Cultura organizacional

Permite a las empresas dar los pasos necesarios para alcanzar sus objetivos, manteniendo así su sostenibilidad y competitividad.

I. Clima organizacional

Una percepción positiva del clima organizacional genera impulso, por lo que es un factor importante para las empresas.

J. Oportunismo

Se considera que el incumplimiento de los acuerdos, implícitos o explícitos, podría traducir la falta de interés del colaborador en la empresa, lo que representa un impacto negativo en su relación con la organización.

K. Dependencia

Se puede considerar como el grado en que los colaboradores reconocen la importancia de mantener relaciones laborales para lograr sus objetivos.

L. Empoderamiento

Fomentar la autonomía, compartir información y dar a las personas el control sobre sus propias tareas, es empoderador y un predictor directo del compromiso organizacional.

2.2.1.5. Modelos teóricos de compromiso organizacional

Indican Cooper y Viswesvaran (2005), que la teoría sobre el compromiso organizacional puede asumir que existen varios aspectos (facetas) del compromiso. Sin embargo, no existe un consenso general sobre los aspectos necesarios.

Según Meyer y Allen (1991), se clasifica en tres categorías:

A. Compromiso afectivo.

Se refiere al apego emocional, identidad y disposición de los trabajadores a involucrarse e identificarse con la organización (Ramírez & Mapén, 2019). Es más, es la lealtad a la organización y su deseo de seguir siendo parte de ella (Baez et al., 2019).

Asimismo, son los sentimientos del colaborador hacia la empresa, surge cuando la organización satisface las necesidades y expectativas del colaborador (Hernández et al., 2018).

Además, Allen y Meyer sugieren que esto se debe a un vínculo emocional con la empresa, con colaboradores muy leales que se identifican con la empresa y disfrutan de su membresía (Polo et al., 2017).

En síntesis, el compromiso afectivo refleja el vínculo emocional de los trabajadores con la organización, mostrando una participación activa y un fuerte compromiso emocional hacia sus labores. Los empleados que experimentan este tipo de compromiso suelen mantener relaciones laborales sólidas y duraderas, demostrando un alto grado de lealtad y dedicación hacia la empresa. Este compromiso emocional se traduce en un mayor sentido de pertenencia,

motivación y satisfacción en el trabajo, lo que contribuye positivamente al clima laboral y al rendimiento general de la organización.

a. Apego emocional

Es un sentimiento de afecto o respeto por una persona o cosa, y una conexión que sirve como vínculo o relación intangible, especialmente cuando se forma entre dos o más personas (Burutxaga et al., 2018).

b. Permanencia

Es un mecanismo de la actividad grupal y compone un valor y cohesión intergrup al (Robbins & Judge, 2017).

c. Lealtad

Se trata de seguir las órdenes de los superiores y no abandonar la empresa para ir a trabajar a otra compañía. La lealtad de la empresa hacia los colaboradores puede significar pagar sueldos justos o superiores al mercado y evitar despidos (Godínez et al., 2019).

d. Orgullo

Es el sentimiento de satisfacción y pertenencia que experimentan los trabajadores al ser parte de la organización. Este orgullo puede surgir de diversos aspectos, como el reconocimiento del trabajo realizado, el logro de metas y objetivos (Robbins & Judge, 2017).

e. Satisfacción

Se establece una percepción favorable con respecto a un determinado puesto de trabajo al evaluar sus características. Una persona con un nivel de satisfacción laboral alto posee sentimientos positivos en torno a su puesto laboral, en tanto que una persona insatisfecha posee sentimientos negativos (Robbins & Judge, 2017).

B. Compromiso continuo.

Es el costo que asocian los trabajadores al dejar o permanecer en la entidad (Ramírez & Mapén, 2019). Se basa en la inversión y los beneficios que recibe un individuo en la organización y los costos de dejar la organización (Baez et al., 2019).

Asimismo, es la cantidad de tiempo y energía que una persona invierte en permanecer en una empresa a largo plazo que perderá si se va (Hernández et al., 2018).

Sin embargo, Allen y Meyer enfatizan los altos costos de dejar la empresa y abogan por permanecer en ella. La necesidad puede surgir por la falta de empleo alternativo o por los altos costos de renunciar debido a la inversión en la organización (Polo et al., 2017).

En síntesis, el compromiso continuo se refiere al valor económico percibido por los trabajadores al decidir permanecer en la organización en lugar de renunciar. Este compromiso está influenciado por diversos factores, como la remuneración, los beneficios recibidos en la organización y los costos asociados con abandonar el puesto de trabajo. Los trabajadores que experimentan un alto compromiso continuo suelen sentir que los beneficios económicos y las oportunidades que ofrece la organización superan los posibles costos de dejarla, lo que contribuye a su permanencia a largo plazo.

a. Comodidad

Según Nachreiner (2019), se trata del diseño ergonómico de los puestos de trabajo, con el objetivo de crear entornos cómodos que eliminen posturas incómodas y mejoren el rendimiento del colaborador, teniendo en cuenta tanto las necesidades biológicas y preferencias del usuario como los requisitos específicos del trabajo.

b. Oportunidad

Se refiere a las posibilidades y perspectivas de desarrollo y avance profesional que los trabajadores perciben dentro de la organización (Robbins & Judge, 2017).

c. Inversión de tiempo

La cantidad de años de servicio suele ser un aspecto decisivo en el compromiso continuo, por lo tanto, éste debe ser considerado al momento de hacer una evaluación del compromiso organizacional (Arcos, 2017). Para Gastelu y Arce (2021) los empleados con más tiempo de servicio en la empresa, así como los de mayor edad, demuestran un nivel de compromiso superior en comparación con los empleados más jóvenes.

d. Necesidad

Es una tensión respecto a una carencia acerca de la que se tiene una conciencia, sea ésta por el promedio social o por su naturaleza (Caravantes, 2019).

e. Beneficios

Los beneficios se refieren a las ventajas adicionales a los salarios básicos que reciben los empleados, en términos de compensaciones patrimoniales. No se encuentran comprendidos dentro de la remuneración, la suma del pago o lo recibido por el colaborador en ocasión de su trabajo prestado de una forma dependiente (Ortiz, 2018).

C. Compromiso normativo.

Es un estado de lazo moral entre el empleado y la organización, que prevalece en función del agradecimiento, por las oportunidades que se han brindado al trabajador, como salarios, incentivo, etc (Ramírez & Mapén, 2019). Se basa en la interiorización de la presión normativa para actuar adecuadamente y respetar los intereses de la organización. Se enfoca en

mantener un sentido de compromiso organizacional a lo largo del tiempo, independiente de las presiones sociales de lealtad (Baez et al., 2019).

Asimismo, es un deber moral o creencia que un colaborador se sienta obligado a devolver a la empresa los beneficios que ha recibido (Hernández et al., 2018).

Además, Allen y Meyer lo ven como la lealtad de un individuo a una organización, principalmente debido a una deuda con la empresa que proporciona oportunidades de empleo e ingresos. Además, también incluye un sentido de lealtad a la organización, un sentido de responsabilidad e incluso un sentido del deber (Polo et al., 2017).

En base a lo mencionado anteriormente, el compromiso normativo se refiere a la predisposición de los trabajadores para cumplir con sus responsabilidades laborales en función de las normas y valores de la organización. Esta dimensión implica que los trabajadores siempre asocien su comportamiento con los principios y estándares de la empresa. Cuanto mayor sea el compromiso normativo en los trabajadores, mayor será su disposición para alinearse con los objetivos y valores de la organización, lo que contribuye a una mayor cohesión y eficacia en el cumplimiento de las tareas laborales.

a. Obligación moral

Es una responsabilidad que debe cumplirse cuando se presente la oportunidad. También se refiere a la correspondencia que uno debe tener para reconocer y demostrar los beneficios que ha recibido de los demás (Champi et al., 2016).

b. Expectativas

Se refieren a las percepciones que los trabajadores tienen en relación con su empleo y su entorno laboral. Estas expectativas pueden incluir aspectos como las oportunidades de

crecimiento profesional, el ambiente de trabajo y la calidad de vida laboral, entre otros (Robbins & Judge, 2017).

c. Sentimiento de culpabilidad

Situación donde una persona es moralmente responsable y puede ser reprochada por su acción. En el caso de negligencia, solo es responsable si pudo haber actuado según el estándar requerido (Aedo, 2020).

d. Reciprocidad

Cuando los empleados contribuyen según sus posibilidades y reciben según sus necesidades (Robbins & Judge, 2017).

Por otra parte, Rocha y Bohrt (2021), en su revista dan a conocer que el compromiso organizacional resume los diversos temas relacionados con las emociones dentro de la organización, los costos que perciben los trabajadores en relación con abandonar la organización y la obligación de permanecer. Así surgen tres componentes:

a. Identificación

Es la aceptación de las metas, es decir, tener los mismos dogmas, intenciones, opiniones y objetivos.

b. Membresía

Es la aspiración de permanecer como miembro y es el sentimiento de ser parte de la organización.

c. Lealtad

Cumplimiento y respeto mediante acciones encaminadas a protegerla.

2.2.1.6. Teorías del compromiso organizacional

A. Teoría clásica.

Inicia un importante crecimiento organizacional y diversificación. La teoría organizacional clásica se ocupa casi exclusivamente de una estructura organizacional formal (organizaciones que se basan en una división racional del trabajo para distinguir e integrar a los participantes de acuerdo con ciertos criterios establecidos por los participantes dentro de la organización, descripción de puestos, organigramas, reglas y procedimientos) (Bayona, 2000).

Por lo tanto, el reconocimiento de Henry Fayol como el padre de la teoría administrativa se debe a su destacada contribución en la estructuración y gestión de organizaciones complejas. Fayol, un clásico en el campo de la administración, desarrolló principios y conceptos fundamentales que sirvieron como puntos de referencia para la gestión empresarial. Sus ideas revolucionaron la forma en que se entendía y se llevaba a cabo la administración, y sus principios continúan siendo relevantes en la actualidad. Fayol destacó la importancia del diseño y la estructura organizacional para el éxito empresarial, estableciendo principios que abarcan desde la coordinación del comportamiento gerencial hasta la distribución de tareas en diferentes niveles de administración. Su enfoque se centró en la eficiencia y la eficacia de las organizaciones, promoviendo la coordinación y la colaboración entre los diferentes niveles jerárquicos, dentro de dicha teoría se encuentran los siguientes principios:

- *División de Trabajo:* La especialidad es fundamental para un excelente desempeño,
- *Autoridad:* Liderazgo.
- *Disciplina:* Los trabajadores tienen que respetar las normas de la compañía.

- *Unidad de Dirección:* Es el objetivo común para lograr las operaciones necesarias.
- *Unidad de Mando:* Las instrucciones son admitidas de un individuo.
- *Subordinación:* Cuando el empleado cuenta con una inquietud. Por ejemplo, Si un empleado necesita dedicar más tiempo a una tarea que debe estar preparada para un día determinado, debe hacerlo y no pensar en su propia comodidad.
- *Remuneración:* La indemnización debe ser equitativo.
- *Centralización:* Los gerentes les toca la responsabilidad final.
- *Cadena escalar:* Se basa en orden de categorías desde los niveles altos hasta los más bajos.
- *Orden:* Cada persona ocupa un puesto.
- *Equidad:* Los administradores deben ser imparciales.
- *Estabilidad del personal:* La baja rotación es lo más favorable.
- *Iniciativa:* Cuando existe independencia en los trabajadores para expresar sus ideas.
- *Espíritu de equipo:* Fomentar un equipo de trabajo crea un sentido de unidad en la organización. Lograr una empresa integrada requiere que los departamentos de la empresa trabajen juntos y se apoyen mutuamente según sea necesario.

B. Teoría de las relaciones humanas.

La investigación y desarrollo realizados por Elton Mayo y sus asociados concluyó que no se estableció una directa relación entre el desempeño y las condiciones de trabajo individuales. Sin embargo, preocuparse por los empleados, potenciar su motivación, evitar las tareas rutinarias y trabajar en equipo ha mostrado beneficios para la productividad empresarial.

Martínez (2016) demostró que durante las entrevistas y pruebas los empleados sentían que alguien les tomaba importancia y por resultado tenían ánimos positivos y producían más.

Este fue fundamentalmente una contradicción a la teoría clásica de la administración. La razón de las relaciones humanas era en aumentar el interés de los trabajadores, lo que a su vez aumenta la satisfacción. Su principal interés es el estudio del impacto psicológico en los trabajadores y su productividad en relación con situaciones laborales. Por tanto, la teoría enfatiza la importancia del factor humano y desea un mayor flujo de comunicación que dé más confianza a los miembros de la organización para poder participar en la comunicación interna y la toma de decisiones.

2.2.2. Productividad laboral

Para Judge y Robbins (2017), es el nivel más alto de análisis del comportamiento organizacional es su conjunto. Las empresas son eficientes si pueden lograr sus objetivos convirtiendo insumos en productos a costos mínimos. Por tanto, la productividad requiere eficiencia y eficacia.

Además, es un factor esencial para el logro de objetivos de una manera eficaz y eficiente en cualquier entidad, independientemente de si pertenece al ámbito público o privado. En un entorno caracterizado por la creciente competencia y cambios constantes, las organizaciones siguen buscando formas de aumentar su productividad para cumplir sus metas y satisfacer las expectativas de sus clientes. (Fernández et al., 2023)

Medina (2010), entiende de como se utilizan los productos y servicios no son competitivos a menos que se desarrollen con alta productividad, sean elementos estratégicos de la organización, sean factores productivos en el desarrollo de productos y servicios que satisfagan necesidades. Siendo preciso indicar que, es la relación entre el volumen de producción y el recurso utilizado, es decir la razón entre las entradas y las salidas.

Gutiérrez (2019), infiere que la productividad es la gama de efectos máximos esperados y utiliza el tiempo, los materiales y los recursos personales de manera inteligente durante todo

el proceso para maximizar sus efectos. Se necesitan estimaciones precisas para obtener los mejores resultados de los recursos utilizados.

En síntesis, la productividad laboral se centra en los procesos, factores y actividades que influyen en la capacidad de los trabajadores para lograr resultados en su trabajo. Implica la eficiencia en el uso de recursos, lo que permite alcanzar resultados iguales o incluso mejores con menos recursos disponibles. Por ende, mejorar la productividad laboral es fundamental para las organizaciones, ya que, les permite optimizar sus operaciones, reducir costos y mantenerse competitivos en el mercado.

2.2.2.1. Factores que determinan la productividad

Varios factores interfieren con la productividad de una empresa. Algunos son controlables y forman parte del negocio, puesto que, se denominan factores internos. Otros son difíciles de controlar y son los externos.

La productividad del producto es la capacidad del producto para satisfacer las necesidades y adaptarse al sistema de producción de la organización. Por tanto, el diseño del producto y la calidad que aporta determinarán el valor que los interesados estén dispuestos a pagar por él, por tanto, el resultado obtenido al final del proceso productivo. Entonces, la influencia del producto o servicio prestado depende de sus características naturales y del precio dado por el cliente. En este sentido, Ramírez (2011), se confirma que el diseño y desarrollo de productos busca alta eficiencia y sobre esta base, producir una etapa cómoda en sus necesidades, salvo por la mejor distribución interna de cada componente.

El impacto de los equipos de producción en la productividad es aumentar la capacidad de producción de fábrica mediante el correcto funcionamiento y mantenimiento de la máquina además de un adecuado control. Según Espinosa et al. (2008) concuerdan en que la producción y mantenimiento son funciones operativas que siempre se deben realizar para alcanzar las

metas del negocio, y que todo el personal de la organización debe estar involucrado. Además, Fontalvo et al. (2018), manifiestan que, la tecnología puede ser un factor que determina en mayor medida la productividad de una empresa. Con esto, la automatización de procesos puede lograr niveles de producción más altos, mientras que al mismo tiempo proporciona productos de mayor calidad debido a un procesamiento mejorado. En tanto, las tecnologías controlan los datos que proyectan los procesos de la organización, al respecto López (2004), demuestra que la tecnología no solo afecta la productividad, también provoca transiciones económicas.

El aporte de estos materiales a la productividad es el aporte de la misma selección y formulación de productos útiles por unidad de material, aunque la productividad del material también depende del apropiado control. Donde el proceso ha sufrido una transformación; al respecto Bortesi (2008), recomienda que se considere la calidad de los materiales en el producto final, porque esto significa beneficios más importantes para la empresa, ya que el valor aumentará. No solo se deben considerar las materias primas, sino también la propia gestión de inventarios, porque con esta se puede lograr el mejor nivel de inventario, evitando así costos y gastos innecesarios (Fontalvo et al., 2018).

Las formas de trabajo y producción adoptadas por la organización también establecen el nivel de productividad. Consideran el movimiento humano, las herramientas utilizadas, las herramientas de trabajo, los materiales transformados y las máquinas utilizadas optimizan el trabajo para mejorar la producción con la menor cantidad de energía, costo y tiempo para aumentar la productividad. Una organización completamente constituida le permite coordinar su trabajo a través de operaciones dinámicas y reorganización según sea necesario para lograr sus objetivos. La rigidez excesiva en muchas organizaciones les imposibilita predecir los cambios del mercado, responder con flexibilidad y, a menudo, resulta en ineficiencias en toda la organización (Fontalvo et al., 2018).

Independientemente de los objetivos propuestos por la organización, los cambios estructurales sociales y económicos suelen afectar la productividad de la organización. Sin embargo, la productividad de la organización lleva cambios en la productividad de la economía. En otras palabras, la productividad no es solo un producto del desarrollo económico y social, también es una causa. El cambio estructural es una ley inherente al crecimiento económico y existe una relación causal entre estos dos factores. Algunos investigadores sostienen que el cambio estructural es un requisito previo para el desarrollo económico (Vera, 2009).

El análisis de la productividad de una empresa también debe tener en cuenta la disponibilidad de recursos para el país. Los recursos más importantes son la energía, trabajo y las materias primas. Por lo tanto, la capacidad del país es determinado por las ganancias de productividad de empresas que operan en su territorio (Fontalvo et al., 2018).

En síntesis, la productividad de una organización está influenciada por una serie de factores tanto internos como externos. Internamente, el diseño y la calidad del producto, el rendimiento de los equipos de producción, la tecnología empleada y la gestión de materiales desempeñan un papel crucial. Además, las prácticas laborales y de producción adoptadas también son determinantes. Externamente, los cambios en el entorno económico y social, así como la disponibilidad de recursos, ejercen un impacto en la productividad organizacional. Por ende, es importante que las organizaciones gestionen estos factores de manera efectiva para mejorar su productividad y mantener su competitividad en el mercado.

2.2.2.2. Factor humano elemento clave en la productividad

Cuando una organización pretende que los empleados realicen su trabajo con alta calidad y productividad y mejoren drásticamente, es importante aprender a administrar sus recursos. Para lograr esto, cada empleado debe tener el cociente de inteligencia emocional

adecuado y tener un impacto significativo en el establecimiento de empresas, incluida la seguridad empresarial y la salud ocupacional. Los empleados deben estar motivados para enseñarles cómo hacer lo correcto. De lo contrario, será difícil mejorar la productividad de los empleados. Si las necesidades personales básicas no se satisfacen por completo, se debe utilizar el colaborador más cercano para crear cualquier tipo de programa. Además la capacidad y el desarrollo, se adapta mucho mejor a los impulsores e incentivos económicos (Fontalvo et al., 2018).

En síntesis, el factor humano desempeña un papel fundamental en la productividad de una organización. La gestión efectiva de los recursos humanos, que incluye el desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores, es crucial para mejorar la calidad del trabajo y la eficiencia en las operaciones. Motivar a los trabajadores y capacitarlos en prácticas adecuadas son aspectos clave para aumentar la productividad. Además, fomentar un ambiente laboral positivo y brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional pueden impulsar aún más el rendimiento de los empleados y, en última instancia, la productividad general de la organización.

2.2.2.3. Participación y productividad

Gómez (2012), menciona que, un impacto positivo o negativo en la productividad. Es más conveniente resolver el problema desde un punto de vista práctico que estudiarlo en teoría, ya que, depende de un conjunto de factores relevantes en cada caso particular. Por regla general, tiene un positivo efecto con la productividad, de las cuales, no determina realmente la aparición de un efecto negativo. En principio, los efectos positivos de la participación dependían de dos elementos esenciales de la actividad económica de una empresa. Por ende, la industria en la que operan los conceptos y modelos de relaciones laborales que existen dentro de ella tuvieron efectos positivos en la productividad en los siguientes puntos:

- Los colaboradores participan en función a su competitividad y puesto.
- Desarrollo de un entorno de empleados que se involucran en sí mismos, donde la comunicación y la confianza son el tipo de relación entre el empleado y la dirección.

Entonces, el resultado final de cada etapa de la producción, fue lograr que la productividad de una empresa en un mercado más competitivo es responsabilidad de cada empresa. Por lo cual, este es un proceso de mejora gradual que requiere de la participación de todos los colaboradores en sus respectivos campos y el aporte de ideas innovadoras, puesto que, el objetivo final del desempeño es la óptima salud física y mental. De tal manera, los empleados tienen la máxima satisfacción y la máxima productividad, ya que, sus objetivos económicos están alineados con los sentimientos particulares de los que depende el buen ejercicio de la empresa. Así, la utilización de un sistema participativo con las cinco características requeridas en toda empresa establecida ha redundado en una mejora de la productividad laboral.

2.2.2.4. Dimensiones de la productividad

A. Eficacia

Es la capacidad de una organización para cumplir sus objetivos, integrando a la eficiencia y los factores del entorno, además, se refiere a realización de los objetivos, metas y la eficiencia involucra el uso de los insumos para conseguir los resultados esperados. (Rojas et al., 2018).

Además, consiste en centralizar los esfuerzos de las organizaciones y los procesos que debe llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos, por tanto, un profesional eficaz propone, facilita, busca, idealiza las herramientas y los procesos en general; cumple a cabalidad con lo planteado y genera satisfacción en los resultados (Bolaños, 2020).

Fleitman (2008), menciona que es la medición de las metas y objetivos a corto o largo plazo.

En síntesis, la eficacia se refiere a la capacidad de lograr los objetivos y metas establecidas con éxito. En el contexto organizacional, la eficacia se relaciona con la capacidad de una empresa para lograr sus objetivos y cumplir con las expectativas de sus partes interesadas, ya sean clientes, accionistas, empleados u otros grupos involucrados. Se evaluará mediante la medida en que una organización logre los resultados deseados de manera oportuna y con los recursos disponibles. Por ende, la eficacia implica no solo lograr los resultados, sino también hacerlo de manera eficiente y consistente, asegurando que se utilicen los recursos de manera óptima para maximizar el rendimiento y el impacto positivo.

Los indicadores son:

a. Cumplimiento de objetivos

Se refiere a la capacidad de los trabajadores para alcanzar y cumplir los objetivos establecidos por la organización. Esto implica no solo establecer metas claras y medibles, sino también desarrollar estrategias efectivas para su consecución (Robbins & Judge, 2017).

b. Calidad de trabajo

Se centra en la excelencia y precisión con la que los trabajadores realizan sus tareas y responsabilidades. La calidad del trabajo se refleja en la atención al detalle, la precisión en la ejecución de tareas, la innovación y la capacidad para resolver problemas de manera efectiva (Robbins & Judge, 2017).

B. Eficiencia

Es la capacidad de disponer los recursos o talento humano en una organización, para conseguir un efecto determinado, en el cumplimiento de los objetivos, haciendo el uso

adecuado, racional u óptimo a los recursos, es decir minimizando el empleo de recursos. (Rojas et al., 2018).

Ademas, se refiere a la capacidad que tienen las personas para cumplir adecuadamente con una función, observando que el objetivo se debe lograr a un menor costo, además de tenerse en cuenta la óptima utilización de recursos disponibles para el cumplimiento de los mismos (Bolaños, 2020).

En síntesis, se refiere a la capacidad de realizar una tarea, proceso o actividad utilizando la menor cantidad de recursos posibles. En el contexto organizacional, la eficiencia implica optimizar el uso de recursos como tiempo, dinero, materiales y mano de obra para lograr los objetivos de manera efectiva y sin desperdicio. Se mide por la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, buscando maximizar la producción o el rendimiento con los recursos disponibles. Una organización eficiente es aquella que puede producir más productos o servicios de alta calidad con menos recursos, lo que contribuye a reducir costos, aumentar la productividad y mejorar la competitividad en el mercado.

Los indicadores son:

a. Tiempo

Es la eficiencia con la que se utilizan los recursos temporales disponibles para llevar a cabo las tareas y actividades. Implica la gestión adecuada del tiempo para cumplir con los plazos establecidos (Dávila et al., 2022).

b. Recursos

Son los recursos materiales, financieros y humanos disponibles para llevar a cabo las actividades y operaciones. Incluye equipos, tecnología, presupuesto, personal y cualquier otro

recurso necesario para el funcionamiento efectivo de la organización (Chiavenato, Comportamiento organizacional. La dinamica del exito en las organizaciones, 2017).

c. Conocimientos

Se refiere al conjunto de habilidades, competencias y conocimientos técnicos que poseen los trabajadores para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades de manera efectiva (Puchol, 2016).

d. Habilidades

Es el acto de tener la destreza de poder realizar una determinada actividad que los distingue de los demás, son las capacidades especiales con las que cuenta un colaborador para realizar una actividad específica conllevando al éxito (Puchol, 2016).

En síntesis, la eficacia es el valor de los objetivos. Un programa es eficaz cuando logra su objetivo. La organización es eficiente en el cumplimiento de su misión de manera adecuada. Por tanto, la productividad se entiende como un objetivo alcanzable.

2.2.2.5. Teorías de la productividad laboral

A. Teoría del Capital Humano

Desde esta posición se sostiene que las personas invierten en sí mismas buena parte de sus recursos (dinero o tiempo) con la esperanza de obtener beneficios futuros (Choque, 2019). Tres investigadores clave en la definición, desarrollo y aplicación de la teoría son Theodore Schultz, Gary Becker y Jacob Mincer.

Theodore Schultz (1999): Entiende la adquisición de capital humano como un proceso por el cual se accede a «conocimientos y habilidades», encaminados a incrementar la productividad y a producir ganancia. Por esta razón, le correspondería la calificación de capital, pero con características distintas a las del capital físico (Choque, 2019).

Gary Becker: Esta corriente teórica considera la salud física y mental como una forma de capital humano. Es decir, la capacidad física y la estabilidad emocional son «como un determinante fundamental de las retribuciones en todas partes del mundo» (Choque, 2019).

Jacob Mincer: La "ecuación de ingresos de Mincer" es un componente fundamental de la teoría del capital humano. Con ella se busca explicar el monto salarial que se obtiene en función de la escolaridad y la experiencia. Para este fin relaciona el logaritmo de los ingresos, los años de educación (s) y la experiencia laboral (x) (Choque, 2019).

En síntesis, la teoría del capital humano sostiene que los trabajadores aumentan su productividad y sus ingresos adquiriendo y perfeccionando diversas habilidades y cualificaciones. Este incremento en la productividad y los ingresos implica costos, que incluyen el valor asignado al tiempo y al esfuerzo dedicado a la formación y el desarrollo de habilidades. En el sector público, la inversión en la capacitación y el desarrollo de los colaboradores es crucial, ya que, contribuye a una fuerza laboral más competente y capaz de brindar servicios de alta calidad. Esta inversión no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también fortalece la capacidad de la organización para cumplir con su misión y alcanzar sus objetivos en la sociedad.

B. Teoría de la Motivación

– Teoría X e Y

McGregor observó que las personas se guían por ciertas suposiciones que influyen en su comportamiento. Aquellos que respaldan la teoría X creen que los empleados tienen una aversión innata al trabajo y requieren dirección o incluso coerción para cumplir con sus responsabilidades laborales. Por otro lado, la teoría Y postula que los empleados ven el trabajo como algo natural y que las necesidades de autorrealización son primordiales para ellos. Incluso McGregor llegó a pensar

que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X (Robbins & Judge, Comportamiento organizacional, 2017). En consecuencia, McGregor propuso conceptos como la participación en la toma de decisiones y el establecimiento de relaciones positivas para potenciar la motivación de un individuo en su entorno laboral.

– **Teoría de Herzberg**

Con respecto a esta teoría, Robbins y Judge (2017) plantean las aportaciones de Herzberg, de las cuales resume su teoría como los componentes que contribuyen a la motivación en el trabajo, por tanto, se describen como: Factores higiénicos y factores motivacionales.

En resumen, esta teoría considera las necesidades básicas y de seguridad de Maslow, junto con algunos aspectos sociales. Por otro lado, los factores motivacionales se centran en las necesidades de estima y autorrealización.

– **Teoría de las necesidades de McClelland**

Según Robbins y Judge (2017), la teoría fue perfeccionada por David McClelland y existen 3 necesidades:

a. La necesidad de afiliación

Se refiere al anhelo de establecer relaciones interpersonales cálidas y cercanas. Es una motivación esencial que surge cuando las personas experimentan el deseo de conectarse socialmente con otros.

b. La necesidad de logro

Es el deseo de un individuo de lograr resultados significativos y sobresalir en sus esfuerzos.

c. La necesidad de poder

Se caracteriza por la voluntad de controlar y ejercer influencia sobre los demás.

En síntesis, es fundamental mantener a los colaboradores motivados. Esto se logra satisfaciendo sus necesidades básicas y promoviendo un ambiente laboral positivo, lo que puede elevar la moral y aumentar la productividad de manera significativa. Un personal motivado tiende a estar más comprometido con su trabajo, lo que se traduce en un desempeño más eficiente y efectivo en la consecución de los objetivos de la organización. Además, una fuerza laboral comprometida y motivada es más propensa a colaborar de manera proactiva, lo que puede conducir a una mayor innovación y mejora continua en los servicios públicos ofrecidos.

C. Teoría de la calidad total

La calidad total se basa en el hecho de que la obligación de alcanzar la calidad recae principalmente en las personas que la producen. De ahí que la responsabilidad por lograr altos estándares de calidad, empiece en la cúpula de la organización (en los gerentes o dirigentes), pero recaiga principalmente en las personas que están más cerca de la producción (en los trabajadores de los niveles operativos). Son los gerentes o dirigentes los que planifican la mejora de la calidad, definen políticas de calidad, establecen normas o estándares de calidad, eligen responsables del aseguramiento o control de la calidad, implementan sistemas de calidad, y establecen medidas de control de calidad; pero son los trabajadores de los niveles operativos los que aseguran o garantizan el cumplimiento de las especificaciones, requisitos, normas o estándares de calidad (Carrillo et al., 2018).

En síntesis, buscar la mejora continua en la prestación de servicios públicos es crucial para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. La calidad total ayuda a identificar áreas de mejora y enfocarse en la satisfacción del ciudadano como cliente.

Por ende, estas teorías se enfocan en aspectos esenciales como el desarrollo de habilidades, la motivación, la calidad del servicio y la eficiencia operativa. No obstante, su aplicación efectiva dependerá de cómo se adapte a las necesidades y regulaciones específicas de cada entidad pública. Además, es crucial considerar la transparencia y la responsabilidad en la gestión pública al implementar estas teorías. La transparencia garantiza que las acciones y decisiones sean claras y accesibles para todos los interesados, promoviendo la confianza y la legitimidad en el gobierno. Por otro lado, la responsabilidad implica rendir cuentas por las y resultados obtenidos, asegurando que los recursos públicos se utilicen de manera eficiente y para el beneficio de la sociedad en su conjunto.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Abastecimiento

El abastecimiento se refiere al proceso de adquisición de bienes, materiales, suministros o servicios necesarios para el funcionamiento de una organización o entidad. Esto incluye la identificación de proveedores, negociación de contratos, compra de productos y gestión de inventarios (Gobierno Regional Cusco, 2023).

2.3.2. Administración de Compras

La administración de compras es el conjunto de actividades que involucra la planificación, organización y control de las adquisiciones de una organización. Esto implica la selección de proveedores, la negociación de términos y condiciones, la gestión de contratos y la garantía de que las compras se realicen de manera eficiente y rentable (Gobierno Regional Cusco, 2023).

2.3.3. Apego emocional

Es la conexión y la vinculación afectiva que los empleados desarrollan con su trabajo, sus colegas y la organización en general. Este vínculo emocional va más allá de las simples obligaciones laborales y puede llevar a una mayor dedicación y esfuerzo por parte de los empleados (Milozzi & Marmo, 2022).

2.3.4. Compromiso afectivo

Meyer y Allen (2001), declaran que son emociones que la gente siente por una organización. Detalla el apego emocional cuando se sienten satisfechos con sus expectativas para evaluar su bienestar en la organización.

2.3.5. Compromiso normativo

Allen y Meyer (2001), señalan que la lealtad de los empleados a una organización entra en juego cuando beneficia a la organización que le ha brindado valiosas oportunidades y recompensas.

2.3.6. Compromiso de continuidad

Meyer y Allen (2001), señalan que es la percepción de que un individuo tiene costos económicos, físicos y psicológicos y la oportunidad de encontrar otro trabajo si decide renunciar a la organización. Entonces, los empleados gastan tiempo, dinero y esfuerzo y se sienten conectados con la organización.

2.3.7. Compromiso

Involucramiento, entusiasmo y satisfacción que un sujeto muestra hacia el trabajo (Robbins & Coulter, 2013).

2.3.8. Compromiso psicológico

Es la dedicación mental y emocional de los empleados a sus tareas y objetivos laborales. Asimismo, los trabajadores comprometidos psicológicamente muestran un alto nivel

de concentración, interés y entusiasmo en su trabajo. Por lo tanto, sienten que sus roles son significativos y que su contribución es valorada (González et al., 2022).

2.3.9. Desempeño

Es la forma en que el ser humano desarrolla sus cargos, diligencias y deberes. El desempeño individual afecta al equipo. En resumen, el buen desempeño impulsa el éxito de su organización (Chiavenato & Sapiro, 2010).

2.3.10. Desempeño de tareas

Es realizar deberes y responsabilidades para contribuir a la producción o para completar tareas administrativas (Chiavenato & Sapiro, 2010).

2.3.11. Diagrama de Ishikawa

Es una herramienta valiosa para el análisis y la resolución de problemas al ayudar a identificar las causas subyacentes de un efecto no medidas deseadas, lo que permite tomar correctivas efectivas (Priebe, 2022).

2.3.12. Estándares de desempeño

Es la guía, orientación para las actitudes racionales de las personas y para las actividades de control por la organizacional.

2.3.13. Eficacia laboral

Es el cumplimiento de los objetivos trazados (CEPAL, 2006).

2.3.14. Eficiencia laboral

Relación entre la producción y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto (CEPAL, 2006).

2.3.15. Efectividad

Es la capacidad de ejecutar, llevar a cabo, efectuar, producir u obtener un resultado deseado (Rojas et al., Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo, 2018).

2.3.16. Falta de productividad

Operaciones que dañan de manera activa a la organización (CEPAL, 2006)

2.3.17. Logística

La logística es el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente de bienes, servicios y la información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo. Implica la gestión de recursos, inventarios, transporte y distribución para garantizar que los productos o servicios lleguen a su destino de manera oportuna y eficiente (Gobierno Regional Cusco, 2023).

2.3.18. Lote Económico de Compras

El lote económico de compras es una técnica utilizada en la gestión de inventarios para determinar la cantidad óptima de productos que una organización debe comprar en cada pedido. El objetivo es minimizar los costos totales de inventario, que incluyen los costos de pedido y los costos de mantener inventarios (Gobierno Regional Cusco, 2023).

2.3.19. Pareto

Regla 80/20, según la cual el 20% de los bienes almacenados representa aproximadamente el 80% del criterio analizado (valor, cantidad, volumen, rotación, entre otros) para los bienes del almacén (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

2.3.20. PEPS

Método de gestión de inventarios que prioriza el despacho de los bienes cuya fecha de entrada al almacén es la más antigua (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021).

2.3.21. Mejoramiento Continuo

La mejora continua es la aplicación constante de estrategias de gestión y actualización en los procesos para obtener resultados de manera eficiente y maximizando la productividad. (Ortega, Mejoramiento continuo de procesos, 2017).

2.4. Marco institucional

2.4.1. Bases Legales

Decreto Legislativo N°1439, Decreto Legislativo del SNA

Decreto Supremo N° 217-2019-EF, del Reglamento del SNA.

Ley N° 30255, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento en relación al Decreto Supremo N°344-2018-EF.

Directiva N°0002-2021-EF/54.01, Directiva sobre las acciones de Adquisición y disposición final de inmuebles.

Directiva N°0003-2021-EF/54.01, Disposiciones acerca del arrendamiento de bienes inmuebles.

Directiva N°0004-2021-EF/54.01, Directiva sujeta a la administración de almacenamiento y distribución de bienes muebles.

Directiva N°0005-2021-EF/54.01, Directiva correspondiente a la programación multianual.

Directiva N°0006-2021-EF/54.01, Directiva de bienes muebles patrimoniales en el marco del SNA.

2.4.2. Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares

Es una unidad orgánica de nivel técnico y normativo de alto nivel dentro de la estructura organizativa. Su principal responsabilidad es la planificación, ejecución,

orientación, dirección, supervisión y evaluación de una amplia gama de procesos técnicos que forman parte integral del Sistema Nacional de Abastecimiento y la prestación puntual de servicios auxiliares. Esta unidad se identifica con la sigla SGASA (Gobierno Regional Cusco, 2023).

2.4.3. Funciones

El Gobierno Regional del Cusco (2023) señala que en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), se encuentran las siguientes funciones:

Planificación, ejecución y evaluación de procesos técnicos para el Sistema Nacional de Abastecimiento del gobierno regional.

Coordinación y elaboración de programas de bienes, servicios y obras.

Formulación y ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC) según necesidades.

Supervisión y cumplimiento de normativas en procesos de contratación.

Suministro oportuno de bienes y servicios para las unidades orgánicas del Gobierno Regional.

Participación en comités de selección para procedimientos de contratación.

Gestión y supervisión de procedimientos de contratación.

Mantenimiento del registro de proveedores.

Planificación y gestión de almacenamiento, distribución y mantenimiento de bienes.

Gestión de pagos por servicios básicos y otros.

Propuesta de lineamientos para adquisición y administración de bienes y servicios.

Implementación del Sistema de Control Interno.

Protección y transparencia en la gestión de recursos estatales.

Coordinación para evitar el fraccionamiento de bienes y servicios.

Custodia y preservación de información relacionada con las operaciones y contratos.

2.4.4. Interrelación

El Gobierno Regional del Cusco (2023) indica que la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares, mantiene las siguientes líneas de interrelación:

Jerarquía: Subordinada a la Gerencia Regional de Administración.

Autoridad: Responsable del personal de la Subgerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares, y de cumplir con las metas establecidas ante la Gerencia Regional de Administración.

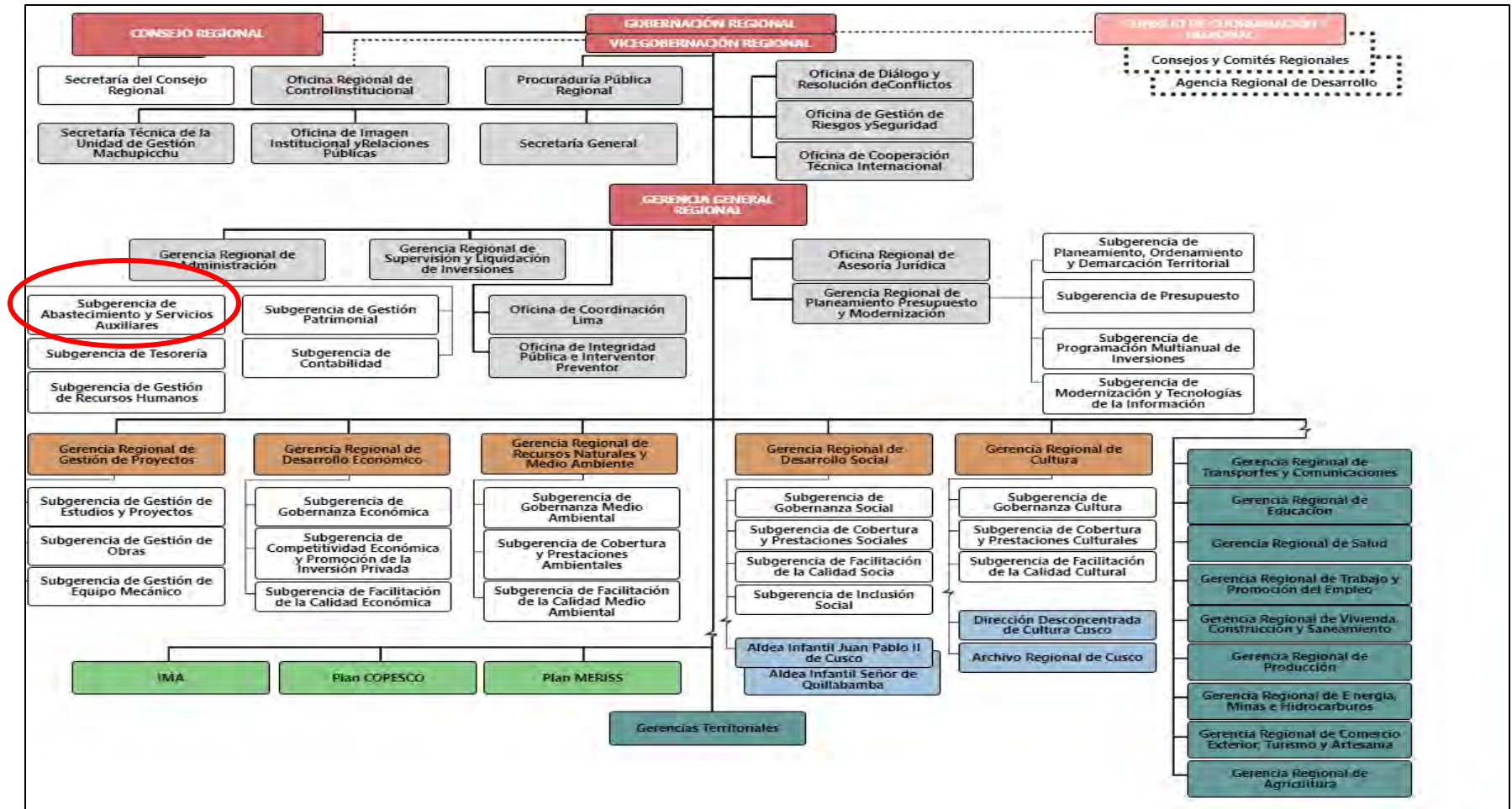
Coordinación: Mantenimiento de relaciones de coordinación con diversos órganos del gobierno regional, así como con entidades públicas y privadas a nivel nacional, regional y local.

Financiamiento: Depende de los recursos financieros asignados en el Presupuesto Institucional de Apertura y/o Presupuesto Institucional Modificado.

2.4.5. Organigrama

Figura 1

Organigrama del Gobierno Regional del Cusco



Nota. Organigrama del Gobierno Regional del Cusco.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

El Compromiso Organizacional influye significativamente en la Productividad Laboral de los Trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

1. El Compromiso Afectivo influye significativamente en la Productividad Laboral de los Trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

2. El Compromiso Continuo influye significativamente en la Productividad Laboral de los Trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

3. El Compromiso Normativo influye significativamente en la Productividad Laboral de los Trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

3.2. Identificación de variables, dimensiones e indicadores

3.2.1. Variables

Variable 1: Compromiso Organizacional

Es un vínculo de identidad entre un individuo y una organización en particular mediante el cual las metas de la organización y las metas individuales se agrupan para formar una misma (Ramírez & Mapén, 2019).

Variable 2: Productividad Laboral

Para Judge y Robbins (2017), es el nivel más alto de análisis del comportamiento organizacional es su conjunto. Las empresas son eficientes si pueden lograr sus objetivos convirtiendo insumos en productos a costos mínimos. Por tanto, la productividad requiere eficiencia y eficacia.

3.2.2. Dimensiones

Variable 1: Compromiso Organizacional

Dimensiones:

- Compromiso afectivo
- Compromiso continuo
- Compromiso normativo

Variable 2: Productividad Laboral

Dimensiones:

- Eficacia
- Eficiencia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

Básica, pues este tipo de investigación se caracteriza por la generación de aportes a las teorías, pero permaneciendo sobre ellas. En este caso, se habla sobre las bases teóricas previamente expuestas, con el fin de obtener nuevos conocimientos (Carrasco, 2018).

4.2. Nivel de la investigación

Explicativo, con el fin de conocer en efecto que genera una variable en la otra en un contexto específico, este nivel o alcance busca predecir.(Hernández & Mendoza, 2018).

4.3. Diseño de la investigación

No experimental- transeccional, puesto que, las variables no se manipularon y el fenómeno se observa solo en el medio natural (Hernández & Mendoza, 2018).

4.4. Enfoque de la investigación

Cuantitativo, puesto que, se utilizará la recolección de datos con mediciones numéricas y con análisis estadístico (Hernández & Mendoza, 2018).

4.5. Población de la investigación

4.5.1. Población de estudio

Son grupos de elementos que contienen ciertas propiedades destinadas al estudio. Por lo tanto, es el número total de elementos de interés (Robles, 2019). En ese sentido la población estuvo conformada por 30 trabajadores.

Tabla 2*Total de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares*

N°	Oficinas sexo	Sexo		F	%
		Masculino	Femenino		
1	Unidad de Compras	3	2	5	16.7%
2	Unidad de Suministros	4	3	7	23.3%
3	Unidad de Mantenimiento y Servicios Auxiliares	6	5	11	36.7%
4	Área Funcional de Abastecimiento	2	1	3	10%
5	Subgerencia (Jefatura)	3	1	4	13.3%
Total trabajadores				30	100%

Nota. Información recopilada de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares.

4.5.2. Muestra de estudio

Se estudió al total de la población, es decir a los 30 trabajadores, por tanto, se empleó, el muestreo casual o accidental que es una forma de muestreo no probabilístico que consiste en tomar una muestra de la población que está disponible y al alcance. Entonces, este muestreo se utiliza cuando se selecciona directa o intencionadamente a los elementos de la muestra (Torres & Salazar, 2006). En ese sentido, el muestreo causal se trata de un proceso en el que el investigador o investigadora selecciona directa o intencionalmente los elementos de la población que formaran parte de la muestra. El caso más frecuente de este procedimiento es el utilizar como muestra los elementos a los que se tiene fácil acceso, un caso particular es el de las y los voluntarios a participar en una investigación.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica

Se utilizó la encuesta para analizar la muestra y explicar las variables de estudio. La encuesta proporcionó un medio eficaz para recopilar datos

directamente de los participantes, lo que permitió obtener información detallada sobre sus percepciones, actitudes y comportamientos relacionados con las variables de interés.

4.6.2. Instrumento

El instrumento fue el cuestionario, el cual se aplicó a los trabajadores dentro del contexto del estudio. Este instrumento permitió recopilar datos de manera estructurada y sistemática, abordando aspectos específicos relacionados con las variables de interés. Al utilizar un cuestionario, se pudo estandarizar la recopilación de información, lo que facilitó la comparación y el análisis de los datos obtenidos.

4.7. Procesamiento de datos

Los datos recopilados a través de la encuesta fueron procesados utilizando el software Excel y el estadístico SPSS, que es una herramienta reconocida en la investigación social y científica. Este programa permitió analizar y presentar los datos con un nivel de confianza del 95%, asegurando así la precisión y validez de los resultados obtenidos. Luego, se realizó un análisis descriptivo para obtener una comprensión detallada de la distribución y características de las variables. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de correlación para explorar las posibles relaciones entre las diferentes dimensiones del compromiso organizacional y los aspectos de la productividad laboral. Este análisis permitió identificar patrones y asociaciones significativas que fueron fundamentales para comprender mejor la dinámica entre estas variables en el contexto de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional del Cusco.

4.8. Validez del instrumento

4.8.1. Validez

La validez del instrumento fue evaluada a través de un juicio de expertos. Este proceso permitió asegurar que el cuestionario abordara adecuadamente los aspectos clave relacionados con el compromiso organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco.

4.8.2. Confiabilidad del instrumento

Se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach.

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Compromiso organizacional	0.831	18
Productividad laboral	0.847	20

Nota. Resultado de fiabilidad en base al SPSS

Por lo tanto, el instrumento fue adecuado y confiable para el procesamiento de datos, ya que, como muestra la tabla, el Alfa de Cronbach tiene un valor mayor a 0.8, lo cual es excelente.

4.9. Plan de análisis e interpretación de los datos

En el proceso de análisis estadístico, se empleó el software SPSS v. 27 y Excel. Antes de abordar la evaluación de datos, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de las mediciones. A continuación, se realizaron análisis estadísticos tanto descriptivos como inferenciales. El análisis descriptivo implicó la evaluación de cada pregunta del cuestionario, generando tablas de frecuencia y gráficos correspondientes. Además, se llevó a cabo una baremación de la encuesta para establecer los niveles de cada variable. En relación con el análisis estadístico

inferencial, se realizó una prueba de normalidad para determinar si los datos seguían una distribución normal.

4.10. Técnicas para demostrar verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Se empleó el SPSS versión 27 para verificar la veracidad de las hipótesis. Para determinar la naturaleza de la muestra, se utilizó la prueba de normalidad con dos enfoques diferentes dependiendo del tamaño de la muestra. En el caso de muestras con menos de 50 elementos, se aplicó el análisis de Shapiro-Wilk. Para muestras de 50 o más elementos, se optó por el análisis de Kolmogorov-Smirnov utilizando los valores significativos. Por otra parte, se evaluó el valor p mediante pruebas de determinación del modelo (R, R cuadrado, R cuadrado ajustado), coeficientes estandarizados (Anova) y la estadística de correlación de Spearman y Pearson. Esto se realizó con el fin de determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis de investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

Ante la necesidad de medir los niveles de compromiso organizacional y la productividad laboral de los trabajadores, se diseñó una herramienta para dar respuesta a los indicadores y dimensiones.

Para interpretar las tablas y figuras se empleó la escala de puntuación:

Tabla 4

Caracterización y escala de medición del compromiso organizacional

Variables	Niveles	Intervalos	Descripción
Compromiso organizacional			
Compromiso afectivo	Muy bajo	[1.0 – 1.8>	El compromiso afectivo es muy bajo en cuanto al apego emocional, permanencia, lealtad, orgullo y satisfacción.
	Bajo	[1.8 – 2.6>	El compromiso afectivo es bajo en cuanto al apego emocional, permanencia, lealtad, orgullo y satisfacción.
	Medio	[2.6 – 3.4>	El compromiso afectivo medio en cuanto al apego emocional, permanencia, lealtad, orgullo y satisfacción.
	Alto	[3.4 – 4.2>	El compromiso afectivo es alto en cuanto al apego emocional, permanencia, lealtad, orgullo y satisfacción.
	Muy alto	[4.2 – 5.0]	El compromiso afectivo es muy alto en cuanto al apego emocional, permanencia, lealtad, orgullo y satisfacción.
Compromiso continuo	Muy bajo	[1.0 – 1.8>	El compromiso continuo es muy bajo en cuanto a la comodidad, oportunidad, inversión de tiempo, necesidad y beneficios.
	Bajo	[1.8 – 2.6>	El compromiso continuo es bajo en cuanto a la comodidad, oportunidad, inversión de tiempo, necesidad y beneficios.
	Medio	[2.6 – 3.4>	El compromiso continuo es medio en cuanto a la comodidad, oportunidad, inversión de tiempo, necesidad y beneficios.
	Alto	[3.4 – 4.2>	El compromiso continuo es alto en cuanto a la comodidad, oportunidad, inversión de tiempo, necesidad y beneficios.

	Muy alto	[4.2 – 5.0]	El compromiso continuo es muy alto en cuanto a la comodidad, oportunidad, inversión de tiempo, necesidad y beneficios.
Compromiso normativo	Muy bajo	[1.0 – 1.8>	El compromiso normativo es muy bajo en cuanto a la obligación moral, expectativas, sentimiento de culpa y reciprocidad.
	Bajo	[1.8 – 2.6>	El compromiso normativo es bajo en cuanto a la obligación moral, expectativas, sentimiento de culpa y reciprocidad.
	Medio	[2.6 – 3.4>	El compromiso normativo es medio en cuanto a la obligación moral, expectativas, sentimiento de culpa y reciprocidad.
	Alto	[3.4 – 4.2>	El compromiso normativo es alto en cuanto a la obligación moral, expectativas, sentimiento de culpa y reciprocidad.
	Muy alto	[4.2 – 5.0]	El compromiso normativo es muy alto en cuanto a la obligación moral, expectativas, sentimiento de culpa y reciprocidad.
Productividad Laboral			
Eficacia	Muy bajo	[1.0 – 1.8>	La eficacia es muy baja en cuanto al cumplimiento de objetivo y calidad de trabajo.
	Bajo	[1.8 – 2.6>	La eficacia es baja en cuanto al cumplimiento de objetivo y calidad de trabajo.
	Medio	[2.6 – 3.4>	La eficacia es media en cuanto al cumplimiento de objetivo y calidad de trabajo.
	Alto	[3.4 – 4.2>	La eficacia es alta en cuanto al cumplimiento de objetivo y calidad de trabajo.
	Muy alto	[4.2 – 5.0]	La eficacia es muy alta en cuanto al cumplimiento de objetivo y calidad de trabajo.
Eficiencia	Muy bajo	[1.0 – 1.8>	La eficiencia es muy baja en cuanto al tiempo, recursos, conocimientos y habilidades.
	Bajo	[1.8 – 2.6>	La eficiencia es baja en cuanto al tiempo, recursos, conocimientos y habilidades.
	Medio	[2.6 – 3.4>	La eficiencia es media en cuanto al tiempo, recursos, conocimientos y habilidades.
	Alto	[3.4 – 4.2>	La eficiencia es alta en cuanto al tiempo, recursos, conocimientos y habilidades.
	Muy alto	[4.2 – 5.0]	La eficiencia es muy alta en cuanto al tiempo, recursos, conocimientos y habilidades.

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

5.1.1. Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional

5.1.1.1. Análisis de los indicadores de la dimensión compromiso afectivo

Se manifiesta cuando el trabajador siente un profundo orgullo de formar parte de la entidad, mostrando actitudes que denotan un fuerte sentido de pertenencia. Este sentimiento se ve reforzado por la adecuación de los entornos laborales, lo que aumenta su nivel de satisfacción en el trabajo. Este sentido de pertenencia no solo los impulsa a permanecer en la organización, sino que también los motiva a buscar oportunidades de crecimiento profesional dentro de ella. En este sentido, se destaca que el vínculo emocional y la identificación con la entidad son aspectos de mayor relevancia que el salario a la hora de retener y atraer talento.

Los principales componentes del compromiso afectivo son: Apego emocional, permanencia, lealtad, orgullo y satisfacción.

5.1.1.2. Análisis descriptivo del indicador apego emocional

Tabla 5

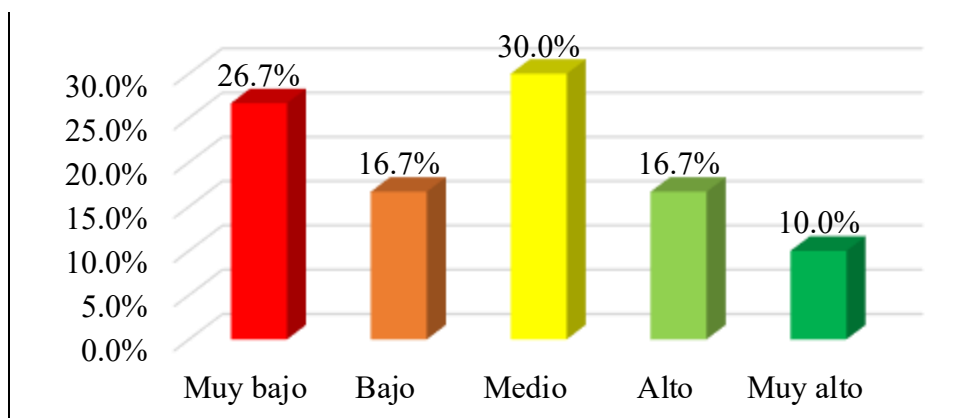
Apego emocional de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	8	26.7%
Bajo	5	16.7%
Medio	9	30.0%
Alto	5	16.7%
Muy alto	3	10.0%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 2

Apego emocional de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 30% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, indicaron que, el apego emocional está en un nivel medio, asimismo en un nivel muy alto con un 10%.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel medio de apego emocional. Este nivel se caracteriza por la presencia de emociones negativas, como desilusión y angustia, en relación con las responsabilidades laborales asignadas. Esta falta de conexión emocional con la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares señala que algunos trabajadores no desarrollan un vínculo emocional con SGASA. Como consecuencia, es probable que esta situación conlleve a una mayor rotación de personal, ya que, los trabajadores podrían sentirse inclinados a buscar oportunidades laborales más satisfactorias en otros lugares.

5.1.1.3. Análisis descriptivo del indicador permanencia

Tabla 6

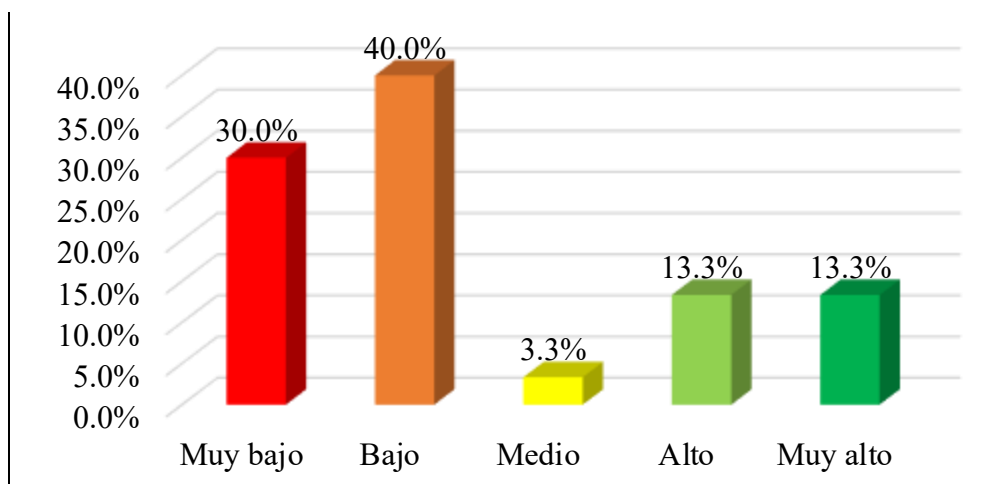
Indicador permanencia de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	9	30.0%
Bajo	12	40.0%
Medio	1	3.3%
Alto	4	13.3%
Muy alto	4	13.3%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 3

Indicador permanencia de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 40% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que la permanencia está en un nivel bajo. Por otro lado, el 3.3% de los encuestados manifestaron que está en un nivel medio.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel bajo de permanencia. Este hallazgo señala que los

trabajadores no desarrollan un vínculo emocional sólido ni una integración completa con SGASA. Como consecuencia, se observan actitudes y comportamientos laborales que no contribuyen al crecimiento y desarrollo de la entidad. Por lo tanto, esta falta de compromiso suele dar lugar a una retención de personal a corto plazo, ya que, los trabajadores pueden sentirse menos motivados para permanecer en la organización.

5.1.1.4. Análisis descriptivo del indicador lealtad.

Tabla 7

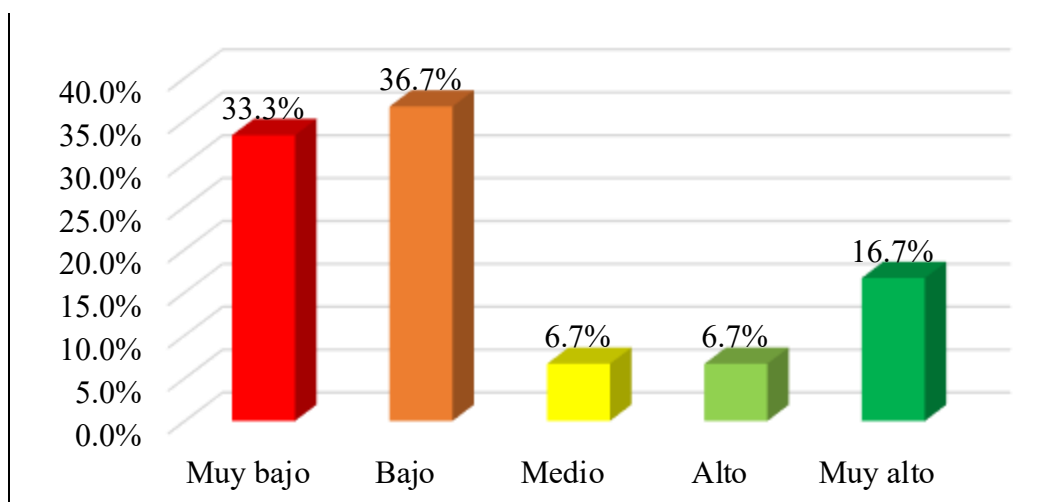
Indicador lealtad de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	10	33.3%
Bajo	11	36.7%
Medio	2	6.7%
Alto	2	6.7%
Muy alto	5	16.7%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 4

Indicador lealtad de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 36.7% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que la lealtad está en un nivel bajo. Así mismo, el 16.7% de los encuestados manifestaron que está en un nivel muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel bajo de lealtad. Este hallazgo refleja la falta de un vínculo entre los trabajadores y SGASA, puesto que, se evidencia una escasa disposición de los trabajadores para seguir las órdenes de los jefes y una tendencia a abandonar la Sub Gerencia en busca de oportunidades laborales más atractivas. Por ende, estos resultados señalan la existencia de problemas en la relación entre los trabajadores y SGASA, lo que podría afectar negativamente la cohesión y el desempeño general del Gobierno Regional.

5.1.1.5. Análisis descriptivo del indicador orgullo.

Tabla 8

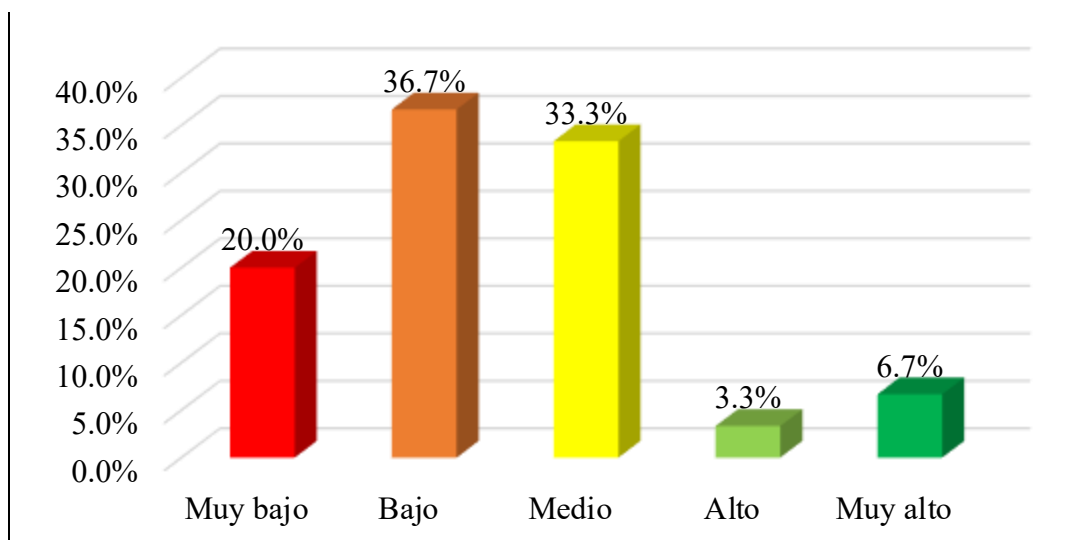
Indicador orgullo de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	6	20.0%
Bajo	11	36.7%
Medio	10	33.3%
Alto	1	3.3%
Muy alto	2	6.7%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 5

Indicador orgullo de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 36.7% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que el orgullo está en un nivel bajo. Del mismo modo el 3.3% de los encuestados manifestaron que está en un nivel alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel bajo de orgullo. Estos hallazgos indican la existencia de una deficiencia en el ambiente laboral que afecta la percepción de los trabajadores sobre su trabajo y la organización en su conjunto. Además, la ausencia de un entorno que promueva el reconocimiento y la valoración del esfuerzo, y los logros de los trabajadores puede conllevar a un clima desmotivador. Por ende, esta falta de reconocimiento puede llevar a una disminución en el compromiso y la dedicación de los trabajadores.

5.1.1.6. Análisis descriptivo del indicador satisfacción de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

Tabla 9

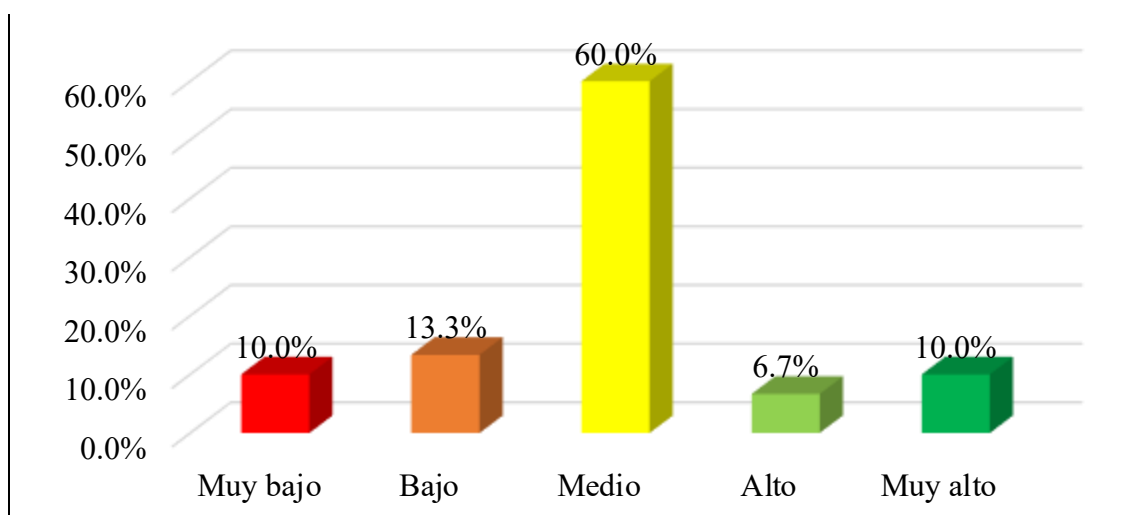
Indicador satisfacción de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	3	10.0%
Bajo	4	13.3%
Medio	18	60.0%
Alto	2	6.7%
Muy alto	3	10.0%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 6

Indicador satisfacción de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 60% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que la satisfacción está en un nivel medio. Así también el 6.7% de los encuestados manifestaron que está en un nivel medio.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel medio de satisfacción. Estos hallazgos indican que existe una falta de percepción positiva por parte de los trabajadores respecto a su puesto de trabajo. La evaluación de las características del trabajo genera sentimientos negativos entre los trabajadores, lo que se refleja en niveles bajos de satisfacción laboral. Esta insatisfacción podría estar relacionada con diversos factores, como la percepción de falta de reconocimiento por parte de la organización, la escasez de oportunidades de desarrollo profesional, las condiciones laborales deficientes y la ausencia de incentivos motivacionales.

5.1.1.7. Análisis de los indicadores de la dimensión compromiso continuo

El compromiso continuo se manifiesta cuando el trabajador experimenta un apego afectivo hacia la institución, ya que dejarla implicaría perderlo todo. Este compromiso se refuerza a medida que el trabajador se adapta a los cambios dentro de la institución, buscando vínculos en diversos niveles. Además, si percibe que sus opciones de empleo en otras instituciones son limitadas, su apego a la institución aumentará progresivamente.

Los principales componentes del compromiso continuo son: Comodidad, oportunidad, inversión de tiempo, necesidad y beneficios

5.1.1.8. Análisis descriptivo del indicador comodidad.

Tabla 10

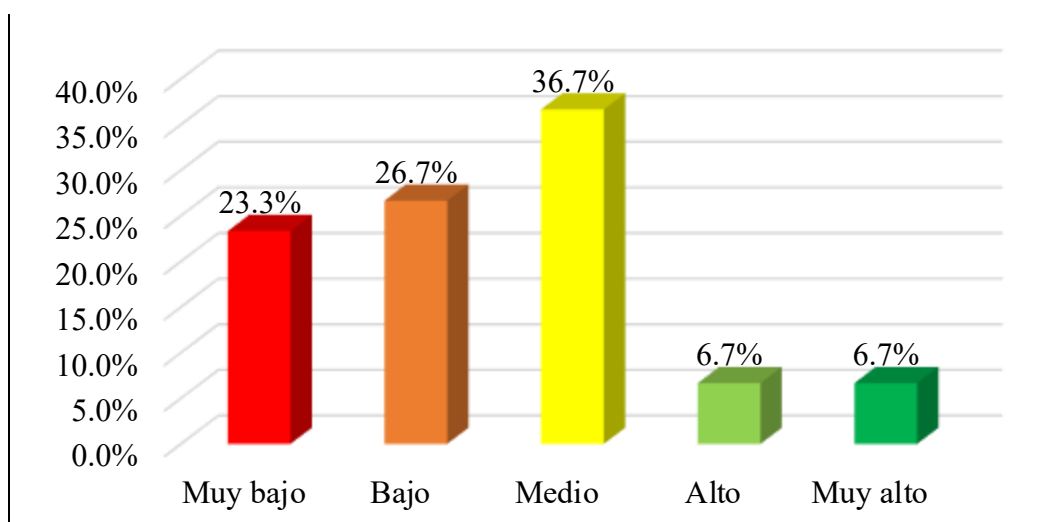
Indicador comodidad de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	7	23.3%
Bajo	8	26.7%
Medio	11	36.7%
Alto	2	6.7%
Muy alto	2	6.7%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 7

Indicador comodidad de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 36.7% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que la comodidad está en un nivel medio y el 6.7% de los encuestados manifestaron que está en un nivel alto y muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel medio de comodidad. Estos hallazgos indican que existe cierta percepción entre los trabajadores de tener opciones para encontrar otro trabajo similar, lo que podría llevarlos a considerar la posibilidad de dejar la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares. Aunque algunos trabajadores continúan en la organización debido a la dificultad que podrían enfrentar para encontrar empleo similar fuera, también se observa que existen personas que, a pesar de esta situación, encontrarían difícil dejar la institución.

5.1.1.9. Análisis descriptivo del indicador oportunidad

Tabla 11

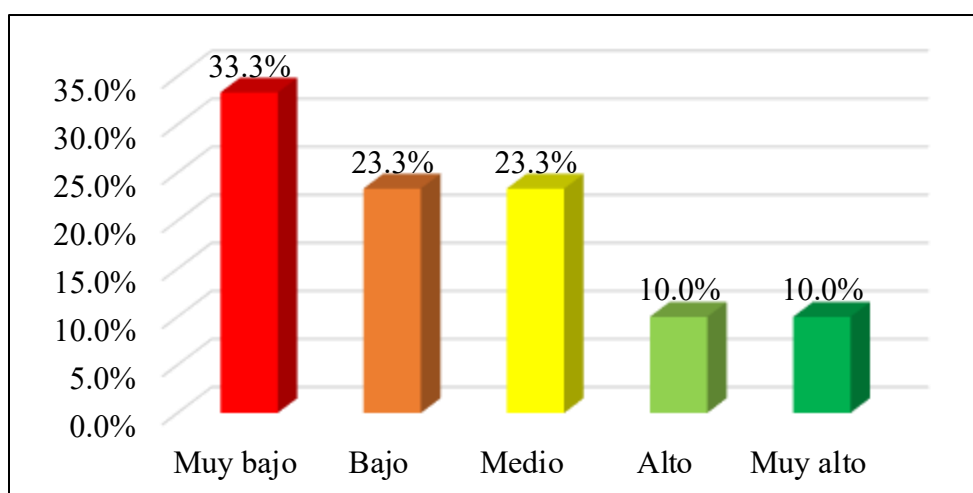
Indicador oportunidad de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	10	33.3%
Bajo	7	23.3%
Medio	7	23.3%
Alto	3	10.0%
Muy alto	3	10.0%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 8

Indicador oportunidad



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 33.33% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que la oportunidad está en un nivel muy bajo. Por otra parte, el 10% de los encuestados manifestaron que está en un nivel alto y muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel muy bajo de oportunidad. Esto indica que los trabajadores experimentan una falta de claridad en cuanto a las posibilidades de progreso dentro de

la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares, así como una escasez de oportunidades para mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras. Esta situación puede generar sentimientos de desmotivación y frustración entre el personal, lo que a su vez podría afectar negativamente su compromiso y desempeño laboral.

5.1.1.10. Análisis descriptivo del indicador inversión de tiempo

Tabla 12

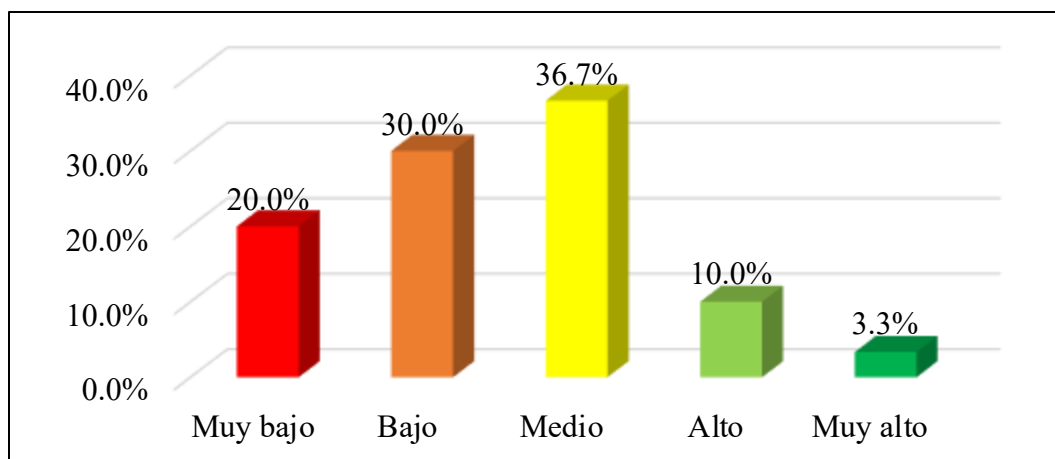
Indicador inversión de tiempo de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	6	20.0%
Bajo	9	30.0%
Medio	11	36.7%
Alto	3	10.0%
Muy alto	1	3.3%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 9

Indicador inversión de tiempo de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 36.7% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que la inversión de tiempo está en un nivel medio y un 3.3% de los encuestados manifestaron que está en un nivel muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel medio de inversión de tiempo. Esto implica que muchos trabajadores consideran que el tiempo que han dedicado a sus funciones laborales les dificulta dejar su trabajo, lo que los impulsa a permanecer en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares. Sin embargo, a pesar de esta inversión de tiempo, los trabajadores expresan una falta de reconocimiento y valoración adecuada por parte de la organización hacia su experiencia y antigüedad. Aunque la cantidad de años de servicio suele ser un factor importante en el compromiso normativo, existe una percepción entre los trabajadores más antiguos de que no reciben el reconocimiento ni las oportunidades de desarrollo que merecen.

5.1.1.11. Análisis descriptivo del indicador necesidad económica

Tabla 13

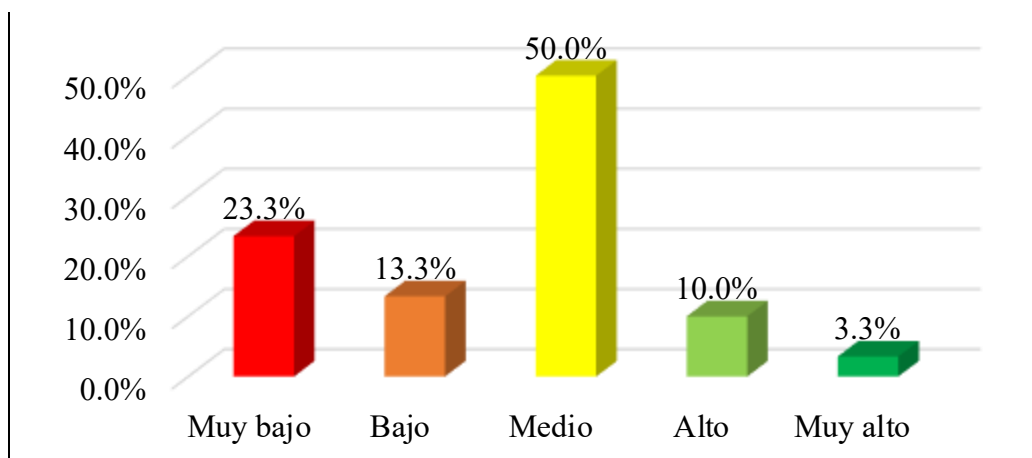
Indicador necesidad económica de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	7	23.3%
Bajo	4	13.3%
Medio	15	50.0%
Alto	3	10.0%
Muy alto	1	3.3%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 10

Indicador necesidad económica de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 50% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que la necesidad está en un nivel medio. Así mismo, el 3.3% de los encuestados manifestaron que está en un nivel muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel medio de necesidad económica. Esta situación indica que en SGASA existe una falta de atención hacia las necesidades básicas y sociales de los trabajadores. En tanto, los trabajadores experimentan tensiones debido a las carencias que enfrentan y la percepción de que estas necesidades no están siendo debidamente cubiertas por parte de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares. Ya sea debido a la presión del entorno social o a la naturaleza intrínseca de estas necesidades, su falta de satisfacción puede generar descontento, estrés y desmotivación entre los trabajadores.

5.1.1.12. Análisis descriptivo del indicador beneficios

Tabla 14

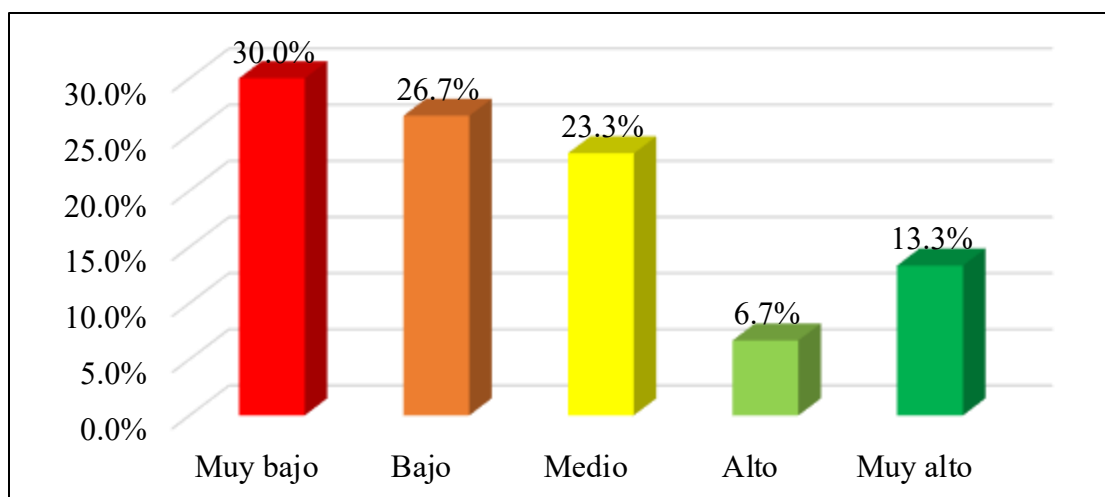
Indicador beneficios de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	9	30.0%
Bajo	8	26.7%
Medio	7	23.3%
Alto	2	6.7%
Muy alto	4	13.3%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 11

Indicador beneficios de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 30% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que los beneficios están en un nivel muy bajo. En cambio, el 6.7% de los encuestados manifestaron que está en un nivel alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel muy bajo de beneficios. Esta situación refleja una falta

de reconocimiento y valoración adecuada de los beneficios proporcionados por la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares. Aunque los beneficios se consideran como complementos importantes a las remuneraciones básicas, se percibe que en SGASA no están siendo suficientemente valorados ni aprovechados por parte de los trabajadores. Esta falta de reconocimiento puede afectar negativamente la percepción de los trabajadores sobre su relación con SGASA y su compromiso laboral.

5.1.1.13. Análisis de los indicadores de la dimensión compromiso normativo

se manifiesta cuando un trabajador asume una obligación moral o una deuda continua hacia la institución. Este compromiso surge del proceso de socialización al incorporarse a la empresa, durante el cual los trabajadores adquieren sentimientos de gratitud que fortalecen su vínculo con la empresa a lo largo del tiempo.

Los principales componentes del compromiso normativo son: Obligación moral, expectativas, sentimiento de culpa y reciprocidad.

5.1.1.14. Análisis descriptivo del indicador obligación moral

Tabla 15

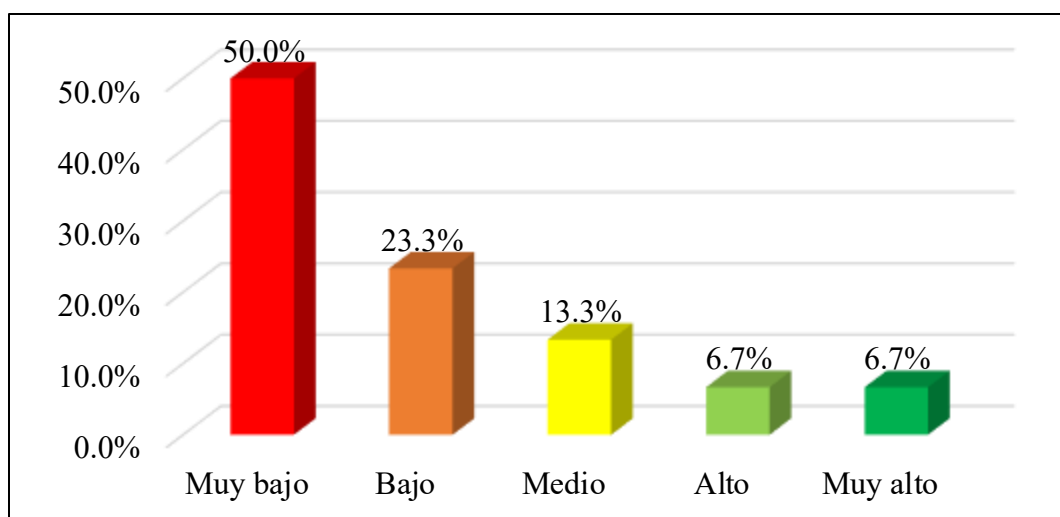
Indicador obligación moral de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	15	50.0%
Bajo	7	23.3%
Medio	4	13.3%
Alto	2	6.7%
Muy alto	2	6.7%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 12

Indicador obligación moral de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 50% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que la obligación moral está en un nivel muy bajo. En el otro extremo, el 6.7% de los encuestados manifestaron que está en un nivel alto y muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel muy bajo de obligación moral. Esta situación refleja una falta de reconocimiento y reciprocidad hacia los beneficios recibidos por parte de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares. Aunque la reciprocidad implica la responsabilidad de reconocer y mostrar gratitud por los beneficios recibidos de otros, se percibe que esta correspondencia no se está cumpliendo adecuadamente en SGASA. Los trabajadores pueden sentir que los beneficios proporcionados por la organización no están siendo correspondidos con un reconocimiento apropiado o con un trato justo y equitativo. Por tanto, esta falta de reciprocidad puede generar descontento y desmotivación entre los trabajadores, afectando negativamente su compromiso y lealtad hacia SGASA.

5.1.1.15. Análisis descriptivo del indicador expectativas

Tabla 16

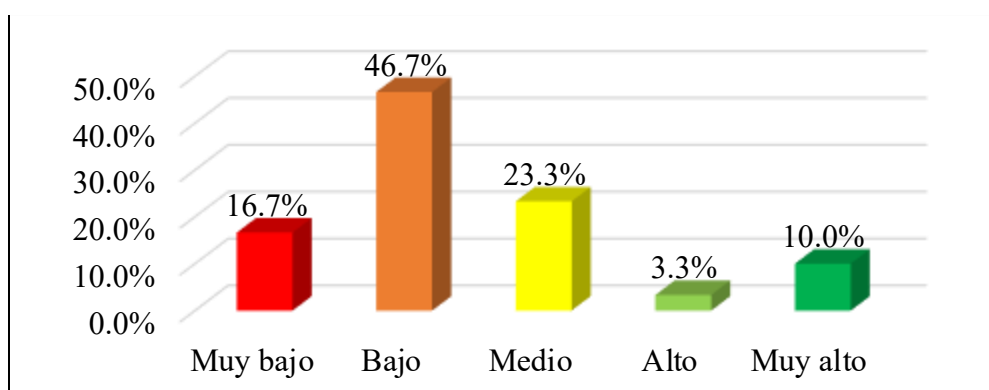
Indicador expectativas de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	5	16.7%
Bajo	14	46.7%
Medio	7	23.3%
Alto	1	3.3%
Muy alto	3	10.0%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 13

Indicador expectativas de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 46.7% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que las expectativas están en un nivel bajo. En el gráfico también se puede observar que en el otro extremo el 3.3% de los encuestados manifestaron que están en un nivel alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel bajo de expectativas. Esta situación refleja una discrepancia entre las percepciones de los trabajadores sobre su empleo y la realidad laboral que

experimentan en SGASA. Aunque las expectativas de los trabajadores pueden incluir aspectos como oportunidades de crecimiento profesional, un ambiente laboral favorable y una buena calidad de vida laboral, se observa una brecha entre lo que esperan y lo que realmente se encuentran en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares. Esta discrepancia puede generar descontento, desmotivación y falta de compromiso entre los trabajadores, lo que afecta negativamente su rendimiento y bienestar laboral.

5.1.1.16. Análisis descriptivo del indicador sentimiento de culpa

Tabla 17

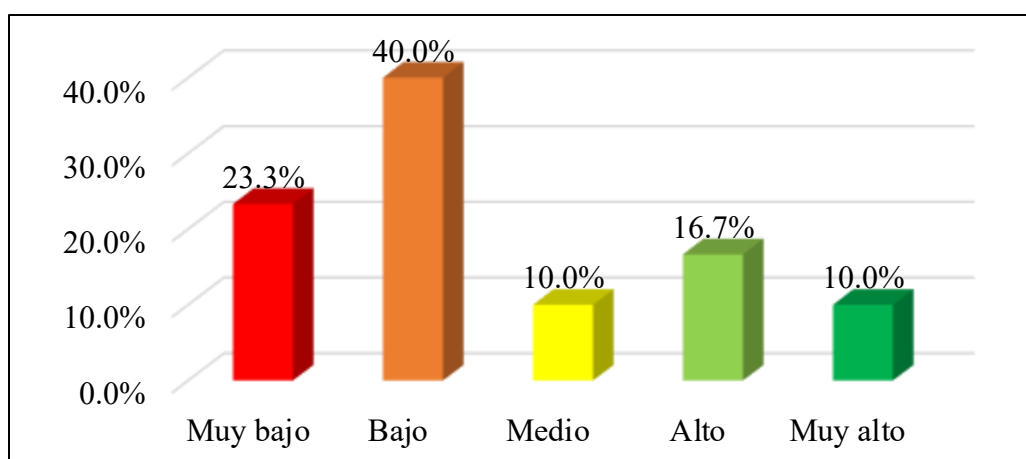
Indicador sentimiento de culpa de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	F	%
Muy bajo	7	23.3%
Bajo	12	40.0%
Medio	3	10.0%
Alto	5	16.7%
Muy alto	3	10.0%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 14

Indicador sentimiento de culpabilidad de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se observa que, el 40% de los colaboradores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que el sentimiento de culpabilidad está en un nivel bajo. Así mismo, el 10% de los encuestados manifestaron que está en un nivel medio y muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel bajo de sentimiento de culpabilidad. Esto indica una falta de claridad y equidad en la atribución de responsabilidades y culpas dentro de SGASA. La ausencia de un sistema claro para asignar responsabilidades y evaluar acciones puede generar confusión y desmotivación entre los trabajadores. Además, la falta de criterios definidos para determinar la responsabilidad, especialmente en casos de negligencia o errores, puede crear un ambiente laboral tenso y minar la confianza entre los miembros del equipo. Esta falta de claridad en la asignación de responsabilidades podría afectar negativamente el desempeño y la moral de los trabajadores, ya que podrían sentirse injustamente culpables o ignorados en situaciones problemáticas.

5.1.1.17. Análisis descriptivo del indicador reciprocidad

Tabla 18

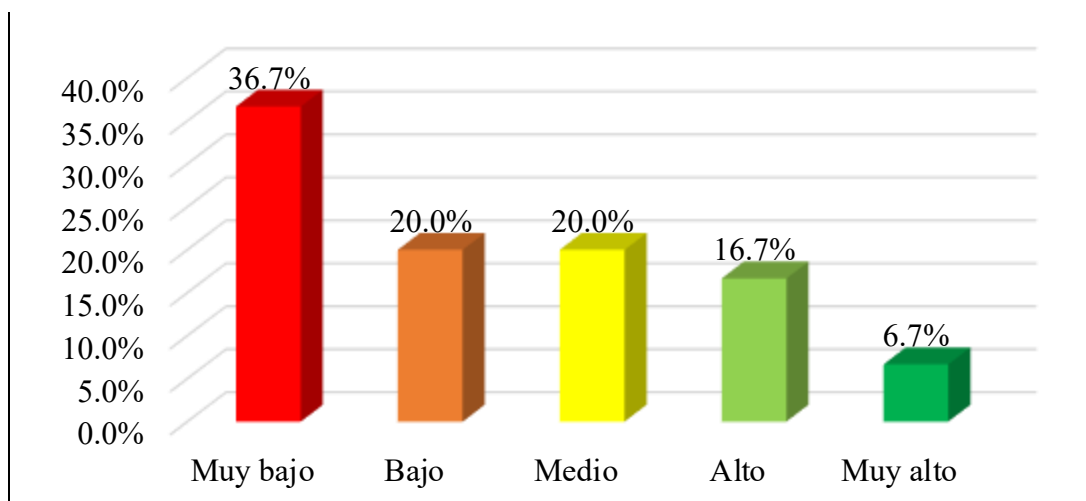
Indicador reciprocidad de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	11	36.7%
Bajo	6	20.0%
Medio	6	20.0%
Alto	5	16.7%
Muy alto	2	6.7%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 15

Indicador reciprocidad de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 36.7% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que la reciprocidad está en un nivel muy bajo y el 6.7% de los encuestados manifestaron que está en un nivel muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel muy bajo de reciprocidad. Esto apunta a una falta de equidad en la contribución y la retribución dentro de la organización. La reciprocidad implica que los trabajadores contribuyen según sus capacidades y reciben según sus necesidades, pero según los hallazgos, esta reciprocidad no se está cumpliendo de manera adecuada en SGASA. La percepción de falta de equidad en la distribución de responsabilidades y beneficios puede generar resentimiento y descontento entre los trabajadores. Esta falta de equidad puede afectar negativamente el clima laboral y la colaboración dentro de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares, ya que, los trabajadores pueden sentirse desmotivados para contribuir o colaborar si perciben que no están recibiendo una compensación justa por sus esfuerzos.

5.1.1.18. Análisis general de la variable compromiso organizacional

Tabla 19

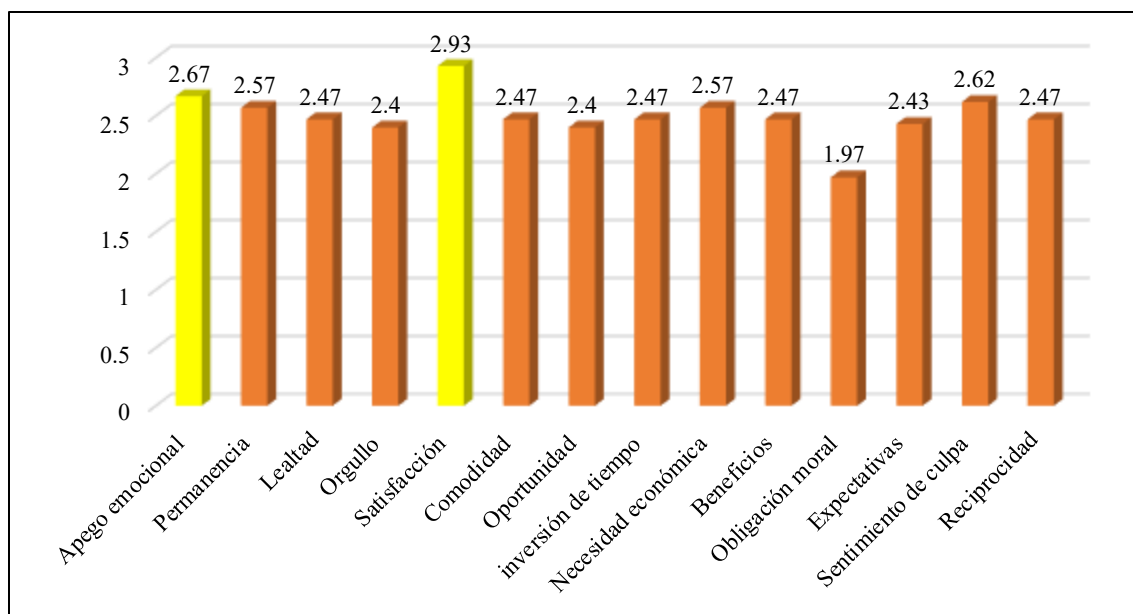
Análisis descriptivo de los indicadores y dimensiones del compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Media	Interpretación
Dimensión afectiva	Apego emocional	2.67	Medio
	Permanencia	2.57	Bajo
	Lealtad	2.47	Bajo
	Orgullo	2.40	Bajo
	Satisfacción	2.93	Medio
	Dimensión afectiva	2.58	Bajo
Dimensión continua	Comodidad	2.47	Bajo
	Oportunidad	2.40	Bajo
	inversión de tiempo	2.47	Bajo
	Necesidad	2.57	Bajo
	Beneficios	2.47	Bajo
	Dimensión de continuidad	2.47	Bajo
Dimensión normativa	Obligación moral	1.97	Bajo
	Expectativas	2.43	Bajo
	Sentimiento de culpa	2.62	Bajo
	Reciprocidad	2.47	Bajo
	Dimensión normativa	2.43	Bajo
Compromiso organizacional		2.49	Bajo

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 16

Análisis descriptivo de los indicadores y dimensiones del compromiso organizacional de los trabajadores de la SGASA Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

En el indicador apego emocional se tuvo un promedio de 2.67 que ostenta un nivel medio, asimismo, el indicador permanencia tuvo un promedio de 2.57 que muestra un nivel bajo, también el indicador lealtad tuvo un promedio de 2.47 que representa un nivel bajo, del mismo modo el indicador orgullo tuvo un promedio de 2.40 que representa un nivel bajo y el indicador satisfacción tuvo un promedio de 2.93 que ostenta un nivel medio. En tanto, el compromiso afectivo de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA tuvo un promedio de 2.58 calificándose como bajo.

Por otra parte, en el indicador comodidad se tuvo un promedio de 2.47 que ostenta un nivel bajo, asimismo, el indicador oportunidad tuvo un promedio de 2.40 que muestra un nivel bajo, también el indicador inversión de tiempo tuvo un promedio de 2.47 que representa un nivel bajo, del mismo modo el indicador necesidad tuvo un promedio de 2.57 que representa un nivel bajo y el

indicador beneficios tuvo un promedio de 2.47 que ostenta un nivel bajo. En tanto, el compromiso continuo de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA tuvo un promedio de 2.47 calificándose como bajo.

En la misma línea, en el indicador obligación moral se tuvo un promedio de 1.97 que ostenta un nivel bajo, asimismo, el indicador expectativa tuvo un promedio de 2.43 que muestra un nivel bajo, también el indicador sentimiento de culpa tuvo un promedio de 2.62 que representa un nivel bajo y el indicador reciprocidad tuvo un promedio de 2.47 que ostenta un nivel bajo. En tanto, el compromiso normativo de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA tuvo un promedio de 2.43 calificándose como bajo. Por ende, el compromiso organizacional de los trabajadores tuvo un nivel bajo con un promedio de 2.49.

Los resultados señalan que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco existe una falta generalizada de vínculo emocional y apego hacia la organización, lo que se traduce en niveles bajos de lealtad, orgullo y satisfacción laboral. Esta falta de compromiso y satisfacción puede atribuirse a varios factores, incluida la percepción de falta de reconocimiento y valoración por parte de SGASA, la limitada claridad y equidad en la distribución de responsabilidades y beneficios, y la ausencia de oportunidades claras de crecimiento y desarrollo profesional.

5.1.2. Análisis descriptivo de la variable productividad laboral

5.1.2.1. Análisis de los indicadores de la dimensión eficacia

Se refiere al momento en que la institución alcanza las metas establecidas previamente identificadas para incrementar la productividad y distribuir la posibilidad de esa mejora en la sociedad, en términos de beneficio de la organización, trabajador, nación y sociedad en su conjunto. Los principales componentes de la dimensión eficacia son:

5.1.2.2. Análisis descriptivo del indicador cumplimiento de objetivos

Tabla 20

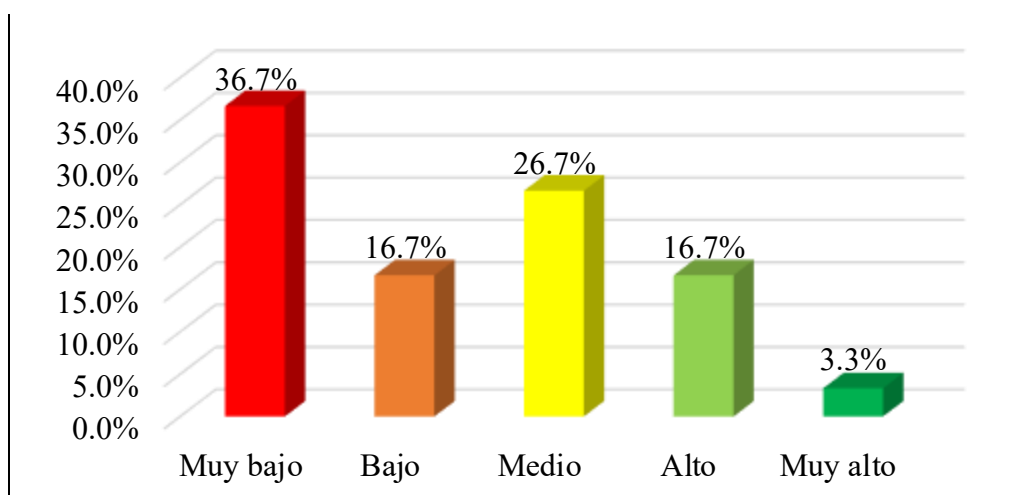
Indicador cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	11	36.7%
Bajo	5	16.7%
Medio	8	26.7%
Alto	5	16.7%
Muy alto	1	3.3%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 17

Indicador cumplimiento de objetivos de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 36.7% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que el cumplimiento de objetivos está en un nivel muy bajo. Por otra parte, el 3.3% de los encuestados manifestaron que está en un nivel muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel muy bajo de cumplimiento de objetivos. Esta situación

indica dificultades para alcanzar y cumplir los objetivos establecidos por la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares. Aunque se espera que los trabajadores establezcan metas claras y desarrollen estrategias efectivas para su consecución, diversos obstáculos interfieren en este proceso. Entre estos obstáculos se encuentran la falta de recursos adecuados, un ambiente de trabajo poco colaborativo y una comunicación deficiente. Estas barreras no solo dificultan el logro de los objetivos institucionales, sino que también pueden impactar negativamente en la moral y motivación de los trabajadores, así como en la eficacia general de la Sub Gerencia.

5.1.2.3. Análisis descriptivo del indicador calidad de trabajo

Tabla 21

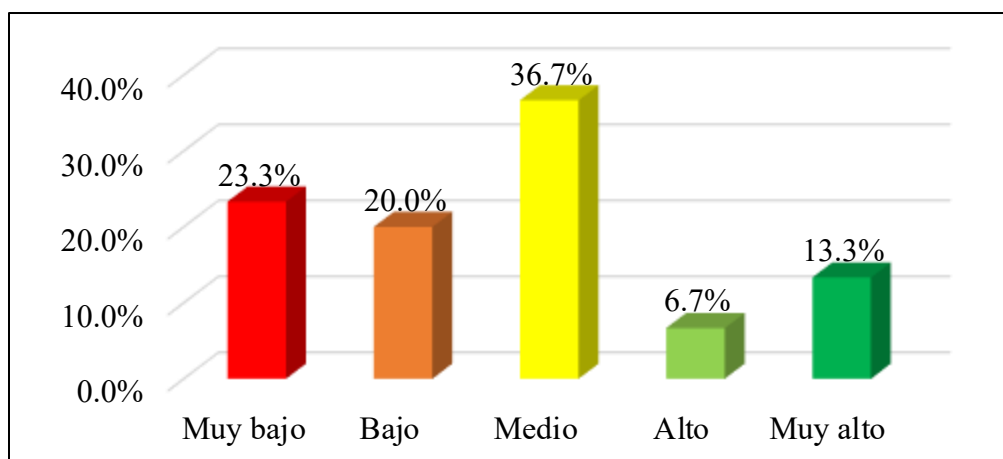
Indicador calidad de trabajo de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	7	23.3%
Bajo	6	20.0%
Medio	11	36.7%
Alto	2	6.7%
Muy alto	4	13.3%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 18

Indicador calidad de trabajo de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 36.7% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que la calidad de trabajo está en un nivel medio y el 6.7% de los encuestados manifestaron que está en un nivel alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel medio de calidad de trabajo. Estos hallazgos indican que, en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco se evidencia la falta de excelencia y precisión en la ejecución de las tareas y responsabilidades por parte de los trabajadores. A pesar de que se espera que los trabajadores demuestren atención al detalle, precisión en la ejecución de tareas, innovación y capacidad para resolver problemas de manera efectiva, existen deficiencias en estos aspectos. Estas deficiencias pueden deberse a una falta de capacitación adecuada, recursos insuficientes, falta de motivación y falta de claridad en las expectativas profesionales.

5.1.2.4. Análisis de los indicadores de la dimensión eficiencia

Se posiciona como un elemento esencial dentro de la institución, ya que implica la evaluación de resultados en relación con los recursos disponibles. Se fundamenta en el uso racional de estos recursos, lo que implica la capacidad de alcanzar metas y objetivos en el menor tiempo posible. Es importante destacar que la eficiencia no solo se trata de alcanzar resultados, sino también de hacerlo de manera óptima y efectiva, minimizando el desperdicio de recursos. En este contexto, es crucial reconocer que un incremento en el uso de recursos no necesariamente se traduce en un aumento en la productividad, lo que resalta la importancia de una gestión eficiente de los recursos disponibles.

5.1.2.5. Análisis descriptivo del indicador tiempo

Tabla 22

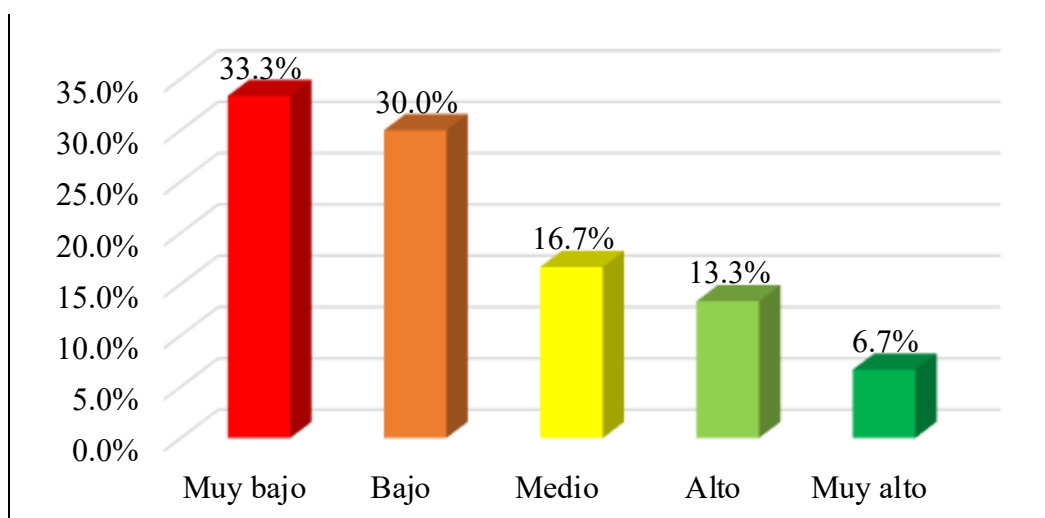
Indicador tiempo de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	10	33.3%
Bajo	9	30.0%
Medio	5	16.7%
Alto	4	13.3%
Muy alto	2	6.7%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 19

Indicador tiempo de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

Se puede observar que, el 33.3% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que el tiempo está en un nivel muy bajo y el 6.7% de los encuestados manifestaron que está en un nivel muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel muy bajo de tiempo. Este hallazgo refleja una

deficiencia en la planificación y organización de las actividades laborales, así como una incapacidad para cumplir con los plazos establecidos de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA. A pesar de que se espera que los recursos temporales disponibles se utilicen de manera eficiente, los trabajadores enfrentan obstáculos que dificultan esta gestión adecuada del tiempo. Entre estas dificultades se encuentran las interrupciones frecuentes en el trabajo, una carga excesiva de tareas y posiblemente una falta de priorización de actividades. Estos factores conllevan a una baja productividad y un aumento del estrés laboral.

5.1.2.6. Análisis descriptivo del indicador recursos

Tabla 23

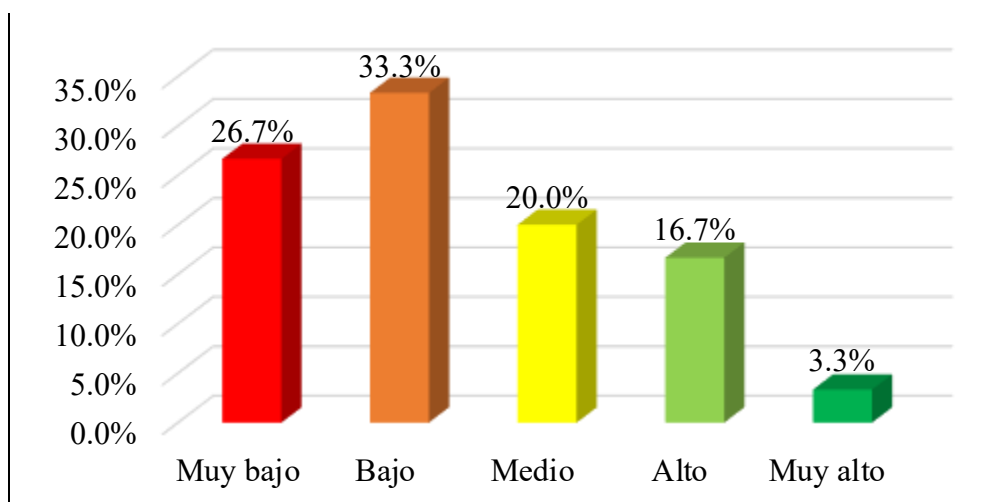
Indicador recursos de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	8	26.7%
Bajo	10	33.3%
Medio	6	20.0%
Alto	5	16.7%
Muy alto	1	3.3%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 20

Indicador recursos de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 33.3% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que los recursos están en un nivel bajo. En el otro extremo el 3.3% de los encuestados manifestaron que está en un nivel muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel bajo de recursos. Este hallazgo subraya la insuficiencia o inadecuación de los recursos disponibles para llevar a cabo las actividades y operaciones de manera efectiva. A pesar de que se espera que SGASA disponga de recursos materiales, financieros y humanos adecuados, existen limitaciones en estos aspectos. Entre las principales limitaciones se encuentran la falta de equipos modernos y tecnología actualizada, presupuestos insuficientes para cubrir las necesidades operativas y una falta de personal capacitado. Estas deficiencias no solo afectan la productividad y eficiencia del trabajo en SGASA, sino que también pueden comprometer la calidad de los servicios y la satisfacción de los trabajadores.

5.1.2.7. Análisis descriptivo del indicador conocimiento

Tabla 24

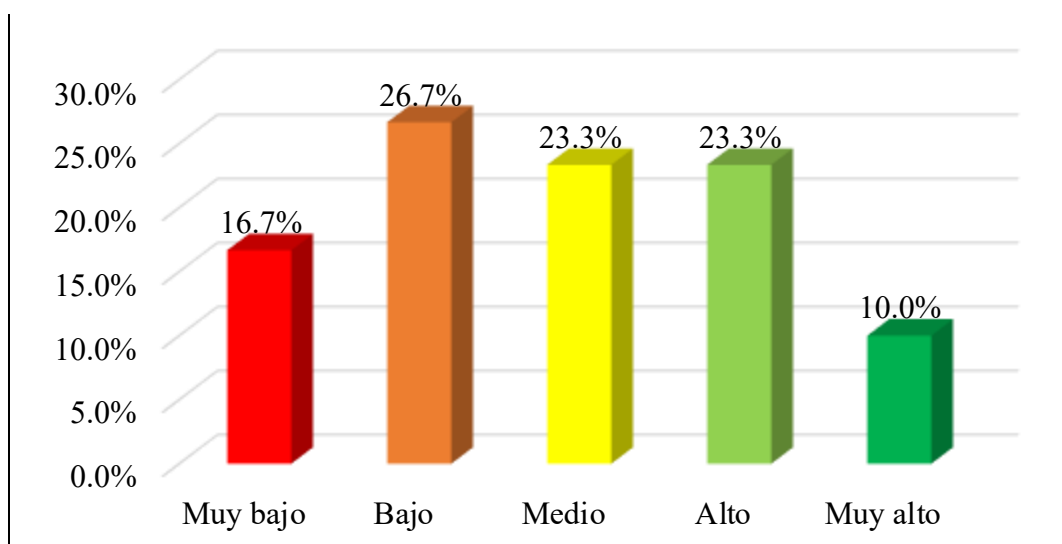
Indicador conocimiento de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	5	16.7%
Bajo	8	26.7%
Medio	7	23.3%
Alto	7	23.3%
Muy alto	3	10.0%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 21

Indicador conocimiento de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 26.7% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que el conocimiento está en un nivel bajo y el 10% de los encuestados manifestaron que está en un nivel muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel bajo de conocimiento. Este hallazgo destaca la carencia de habilidades, competencias y conocimientos necesarios para llevar a cabo eficazmente las tareas y responsabilidades asignadas. Aunque se espera que los trabajadores cuenten con un conjunto adecuado de habilidades y conocimientos técnicos, las deficiencias en estos aspectos son evidentes. Estas carencias pueden atribuirse a la falta de oportunidades de capacitación y desarrollo profesional, la rotación constante de personal que dificulta la acumulación de experiencia y conocimientos, así como los cambios tecnológicos que requieren una actualización continua de habilidades.

5.1.2.8. Análisis descriptivo del indicador habilidades

Tabla 25

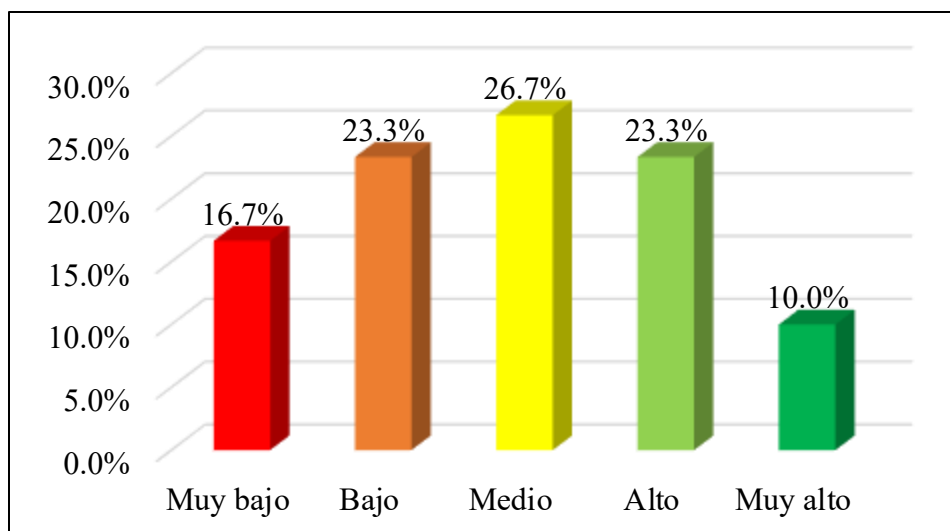
Indicador habilidades de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

	f	%
Muy bajo	5	16.7%
Bajo	7	23.3%
Medio	8	26.7%
Alto	7	23.3%
Muy alto	3	10.0%
Total	30	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 22

Indicador habilidades de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

Se puede observar que, el 26.7% de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA indicaron que las habilidades están en un nivel medio y un 10% de los encuestados manifestaron que está en un nivel muy alto.

Los resultados indican que en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, los trabajadores muestran un nivel medio de habilidades. Este hallazgo resalta una carencia

de destreza y capacidades entre los trabajadores para llevar a cabo sus funciones laborales. Además, se evidencia una falta de habilidades distintivas que permiten a los trabajadores destacarse en la realización de sus tareas. Estas deficiencias pueden atribuirse a diversos factores, como la falta de desarrollo y entrenamiento adecuado para mejorar las habilidades existentes y adquirir nuevas competencias. También, la ausencia de una identificación y promoción efectiva del talento interno puede limitar la capacidad de los trabajadores para desarrollar sus habilidades y alcanzar su máximo potencial. Por lo tanto, los cambios en las demandas laborales también pueden contribuir a estas deficiencias al requerir nuevas habilidades y capacidades que los trabajadores pueden no poseer actualmente.

5.1.2.9. Análisis general de la variable productividad

Tabla 26

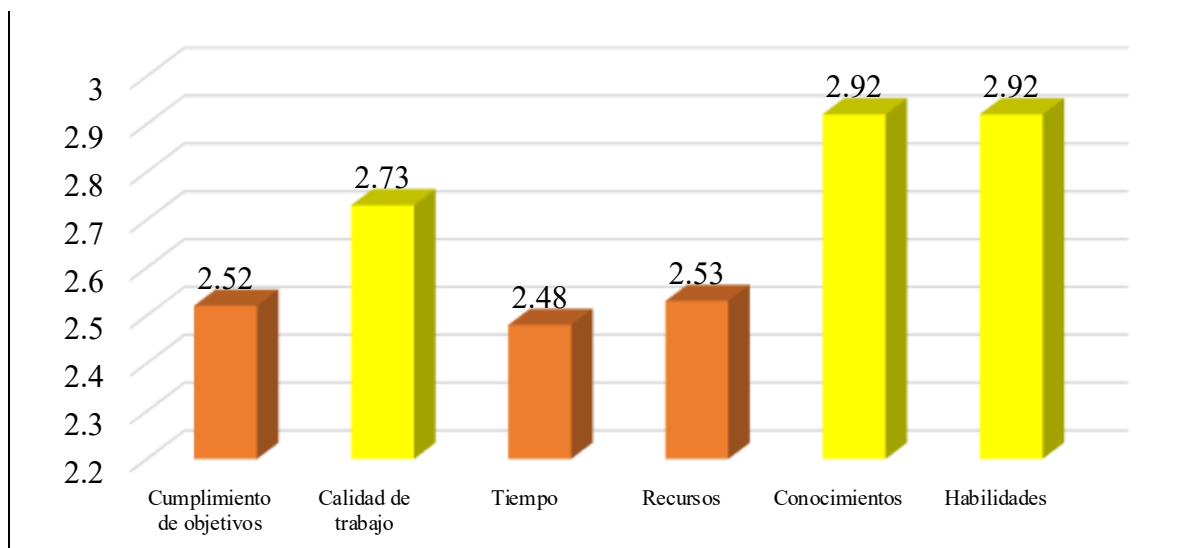
Análisis descriptivo de los indicadores y dimensiones de productividad laboral de los trabajadores de la SGASA-Cusco.

Dimensiones	Indicador	Media	Interpretación
Eficacia	Cumplimiento de objetivos	2.52	Bajo
	Calidad de trabajo	2.73	Medio
	Dimensión eficacia	2.60	Medio
Eficiencia	Tiempo	2.48	Bajo
	Recursos	2.53	Bajo
	Conocimientos	2.92	Medio
	Habilidades	2.92	Medio
	Dimensión eficiencia	2.70	Medio
Variable dependiente: Productividad laboral		2.70	Medio

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Figura 23

Análisis descriptivo de los indicadores y dimensiones de productividad laboral de los trabajadores de la SGASA-Cusco.



Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

Interpretación y análisis de resultados

En el indicador cumplimiento de objetivos se tuvo un promedio de 2.52 que ostenta un nivel bajo y el indicador calidad de trabajo tuvo un promedio de 2.73 que representa un nivel medio. En tanto, la eficacia de los trabajadores de la Sub Gerencia De Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA tuvo un promedio de 2.6 calificándose como medio.

Por otra parte, en el indicador tiempo se tuvo un promedio de 2.48 que ostenta un nivel bajo, asimismo, el indicador recursos tuvo un promedio de 2.53 que muestra un nivel bajo, también el indicador conocimiento tuvo un promedio de 2.92 que representa un nivel medio, del mismo modo, el indicador habilidades tuvo un promedio de 2.92 que ostenta un nivel medio. En tanto, eficacia de los trabajadores de la Sub Gerencia De Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA tuvo un promedio de 2.70 calificándose como medio. Por ende, la productividad de los trabajadores tuvo un nivel medio con un promedio de 2.70.

Los resultados señalan que existe una falta de eficiencia en la gestión del tiempo para llevar a cabo las tareas y actividades, lo que puede deberse a obstáculos como la falta de planificación y organización, interrupciones frecuentes en el trabajo y una carga excesiva de tareas. Además, se evidencia una insuficiencia o inadecuación de los recursos disponibles para llevar a cabo las actividades y operaciones de manera efectiva, lo que incluye limitaciones en los recursos materiales, financieros y humanos. Estas limitaciones afectan la capacidad de los trabajadores para alcanzar y cumplir los objetivos establecidos por la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA, lo que se traduce en una falta de excelencia y precisión en la ejecución de las tareas y responsabilidades. La falta de habilidades, competencias y conocimientos técnicos necesarios entre los trabajadores también contribuye a esta situación, lo que resalta la importancia de implementar programas de desarrollo de habilidades para mejorar el desempeño laboral y promover un crecimiento profesional continuo dentro de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA.

5.2.Prueba de normalidad

El resultado de Kolmogorov – Smirnov es para una muestra mayor o igual 50, mientras que, para una muestra menor a 50, se debe considerar a Shapiro – Wilk.

Cabe señalar que, si el valor sig. < 0.05 la muestra es no paramétrica, si el valor sig. > 0.05 es paramétrica. Entonces, cuando la muestra es no paramétrica se aplica el método de Rho de Spearman y si la muestra es paramétrica se aplica el método Pearson. Si se obtienen muestras paramétricas y no paramétricas en la intersección de variables y dimensiones, se debe aplicar el método Rho de Spearman (Hernández & Mendoza, 2018).

Por lo tanto, en la tabla se observa que los datos siguen una distribución normal, de acuerdo con los resultados de la prueba de Shapiro Wilk a excepción de la dimensión compromiso normativo.

Tabla 27*Prueba de normalidad para las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión afectiva	.136	30	.161	.955	30	.231
Dimensión de continuidad	.161	30	.045	.934	30	.061
Dimensión normativo	.194	30	.005	.922	30	.030
Variable compromiso organizacional	.094	30	.200 *	.965	30	.403
Variable productividad laboral	.173	30	.023	.948	30	.147

Nota. Elaboración propia en base a la encuesta aplicada.

5.3. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Hi: El Compromiso Organizacional influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Subgerencias de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021

H0: El Compromiso Organizacional no influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Subgerencias de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

Tabla 28*Coefficientes de determinación del modelo*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error de predicción aparente
.790	.624	.580	.376

Nota. Elaboración propia en base al SPSS v. 27.

Interpretación:

En la tabla se observa la relación entre las variables, es decir el coeficiente de correlación de Pearson (R) tuvo un valor de 0.790 evidenciándose un alto grado de correlación, por otro lado, según el coeficiente de determinación es de 0.624, en otras palabras, el

compromiso organizacional explica el 62.4% de variabilidad en los niveles de la productividad, por ende, existe una influencia del 62.4%.

Tabla 29

Comprobación de hipótesis general entre las variables compromiso organizacional y productividad laboral

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	18.709	3	6.236	14.360	.000
Residuo	11.291	26	.434		
Total	30.000	29			

Nota. Elaboración propia en base al SPSS v. 27.

Interpretación:

En la tabla se observó que existe influencia significativa entre las variables ($F = 14.360$, sig. < 0.05). En ese sentido, se acepta la hipótesis alternativa de que el compromiso organizacional influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores.

Tabla 30

Coefficientes estandarizados

	Coefficientes estandarizados		gl	F	Sig.
	Beta	Estimación de error estándar			
Variable independiente: compromiso organizacional	.790	.079	3	100.369	.000
Variable dependiente: productividad laboral					

Interpretación:

Se observa que el compromiso organizacional tuvo un coeficiente estandarizado (Beta) de 0.790, lo que indica una fuerte influencia en la productividad laboral. Este hallazgo indica que un aumento en el compromiso organizacional está asociado con un incremento en la productividad. Además, la prueba de significancia del modelo ($F = 100.369$, $p < 0.001$) indica que la influencia entre el compromiso organizacional y la productividad es significativa.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: El Compromiso Afectivo influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Subgerencias de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

H0: El Compromiso Afectivo no influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Subgerencias de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

Tabla 31

Comprobación de hipótesis específica 1

		Dimensión afectiva	Productividad laboral
Dimensión afectiva	Correlación de Pearson	1	.623**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Variable productividad laboral	Correlación de Pearson	.623**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Nota. Elaboración propia en base al SPSS v. 27.

Interpretación:

La tabla muestra el coeficiente de correlación Pearson, el cual es 0.623, lo que muestra que existe una correlación positiva moderada y significativa de 0.000, por lo que, un incremento en el compromiso afectivo presenta una tendencia de incrementar en la productividad y viceversa, es decir un incremento en los lazos emocionales de los trabajadores, identificación e implicancia y deseo de permanecer en la institución, optará un mayor desempeño en las actividades laborales.

Hipótesis específica 2

Hi: El Compromiso Continuo influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Subgerencias de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

H0: El Compromiso Continuo no influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Subgerencias de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.

Tabla 32

Comprobación de hipótesis específica 2

		Dimensión de continuidad	Variable productividad laboral
Dimensión de continuidad	Correlación de Pearson	1	.621**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30
Variable productividad laboral	Correlación de Pearson	.621**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	30	30

Nota. Elaboración propia en base al SPSS v. 27.

Interpretación:

La tabla muestra el coeficiente de correlación Pearson, el cual es 0.621, lo que muestra que, existe una correlación positiva moderada y significativa de 0.000, por lo que, un incremento en el compromiso continuo presenta una tendencia de incrementar en la productividad y viceversa, es decir un incremento permanecer en la institución, se optará un mayor desempeño en las actividades laborales cotidianas.

Hipótesis específica 3

Hi: El Compromiso Normativo influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Subgerencias de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021

H0: El Compromiso Normativo no influye significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Subgerencias de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021

Tabla 33

Comprobación de hipótesis específica 3

			Dimensión normativo	Variable productividad
Rho de Spearman	Dimensión normativa	Coefficiente de correlación	1.000	.566**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	30	30
	Variable productividad	Coefficiente de correlación	.566**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	30	30

Nota. Elaboración propia en base al SPSS v. 27.

Interpretación:

La tabla evidencia el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual es 0.566, por tanto, existe una correlación positiva moderada y significativa de 0.000, por lo que, un incremento en el compromiso normativo presenta una tendencia de incrementar en la productividad y viceversa, es decir un aumento en el sentido moral del trabajador que muestre un sentimiento de deuda con la institución, optará un mayor desempeño en las actividades laborales.

5.4. Discusión de resultados

Los resultados determinan que existe influencia entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de los trabajadores en la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional del Cusco, es decir el coeficiente de correlación de Pearson (R) tuvo un valor de 0.790 evidenciándose un alto grado de correlación, por otro lado, según el coeficiente de determinación es de 0.624, en otras palabras el compromiso organizacional explica el 62.4% de variabilidad en los niveles de la productividad, además, se observó que el valor de significancia fue menor a 0.05 ($F = 14.360$, sig. < 0.05). En ese sentido, se acepta la hipótesis alternativa. Además, en los resultados descriptivos señalan que, el compromiso organizacional de los trabajadores tuvo un nivel bajo con un promedio de 2.49 y la productividad de los trabajadores tuvo un nivel medio con un promedio de 2.70. Por consiguiente, los trabajadores con un alto grado de compromiso organizacional son más productivos en comparación con aquellos con niveles de compromiso más medios.

Estos hallazgos son congruentes con los resultados de González (2020), analizó la relación entre el compromiso organizacional y la productividad laboral de servidores públicos y encontró una correlación alta (0.712) entre las variables. Asimismo, los hallazgos de Paima (2020), señalan que existe relación entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores en el Poder Judicial de San José de Sisa, ya que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,857 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

En base a los resultados presentados, se puede afirmar que varias teorías son aplicables a la situación de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional del Cusco. En particular, la teoría del capital humano es relevante, ya que, la inversión en habilidades y conocimientos de los trabajadores parece influir en su

productividad. También, la teoría de la motivación, en sus diferentes enfoques (como las teorías X e Y de McGregor), es pertinente, ya que, se indica que los trabajadores con un alto grado de compromiso organizacional son más productivos, lo que implica que la satisfacción y la motivación desempeñan un papel crucial en la productividad laboral.

En cuanto al objetivo específico 1, los resultados indican existe una correlación positiva moderada y significativa de 0.000, por lo que, un incremento en el compromiso afectivo presenta una tendencia de incrementar en la productividad y viceversa, es decir un incremento en los lazos emocionales de los trabajadores, identificación e implicancia y deseo de permanecer en la institución, optará un mayor desempeño en las actividades laborales. Además, en los resultados descriptivos señalan que, en el indicador apego emocional se tuvo un promedio de 2.67 que ostenta un nivel medio, asimismo, el indicador permanencia tuvo un promedio de 2.57 que muestra un nivel bajo, también el indicador lealtad tuvo un promedio de 2.47 que representa un nivel bajo, del mismo modo el indicador orgullo tuvo un promedio de 2.40 que representa un nivel bajo y el indicador satisfacción tuvo un promedio de 2.93 que ostenta un nivel medio. En tanto, el compromiso afectivo de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA tuvo un promedio de 2.58 calificándose como bajo.

Estos hallazgos se asemejan con los resultados de Rojas, (2021), pues el compromiso afectivo tuvo un promedio de 3,34 indica que el nivel es regular, es así que, la mayoría de las personas encuestadas, manifestaron tener una fuerte sensación de pertenencia y familiaridad hacia la municipalidad.

En los resultados presentados, se puede afirmar que la teoría de las relaciones humanas también se aplica, ya que, el nivel de satisfacción y la importancia de la familia como indicador

de compromiso afectivo reflejan la influencia de factores psicológicos y emocionales en el compromiso y la productividad de los trabajadores.

En cuanto al objetivo específico 2, los resultados indican que existe una correlación positiva moderada y significativa de 0.000, por lo que, un incremento en el compromiso continuo presenta una tendencia de incrementar en la productividad y viceversa, es decir un incremento permanecer en la institución, se optará un mayor desempeño en las actividades laborales cotidianas. Además, en los resultados descriptivos señalan que, en el indicador comodidad se tuvo un promedio de 2.47 que ostenta un nivel bajo, asimismo, el indicador oportunidad tuvo un promedio de 2.40 que muestra un nivel bajo, también el indicador inversión de tiempo tuvo un promedio de 2.47 que representa un nivel bajo, del mismo modo el indicador necesidad tuvo un promedio de 2.57 que representa un nivel bajo y el indicador beneficios tuvo un promedio de 2.47 que ostenta un nivel bajo. En tanto, el compromiso continuo de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA tuvo un promedio de 2.47 calificándose como bajo.

Estos hallazgos se asemejan con los resultados de González (2020), pues el compromiso de continuidad y productividad laboral se relaciona con un nivel moderado de 0,569, aceptando la hipótesis planteada, asimismo, los hallazgos de Ramos (2019), mencionan que el compromiso de continuidad se encuentra en un nivel medio.

Dichos resultados se asemejan con la teoría X e Y de McGregor, pues sostiene que los trabajadores consideran el trabajo tan natural como el descanso y que, cuando están motivados y comprometidos, tienden a ser más productivos. También se asemeja con la teoría del capital humano al mencionar que los trabajadores sienten que poseen más opciones en sus actividades laborales y brindan más apoyo al área donde se desempeñan, lo que implica una inversión en desarrollo de habilidades y conocimientos, un aspecto clave del capital humano.

En cuanto al objetivo específico 3, los resultados indican que existe una correlación positiva moderada y significativa de 0.000, por lo que, un incremento en el compromiso normativo presenta una tendencia de incrementar en la productividad y viceversa, es decir un aumento en el sentido moral del trabajador que muestre un sentimiento de deuda con la institución, optará un mayor desempeño en las actividades laborales. Además, en los resultados descriptivos señalan que, en el indicador obligación moral se tuvo un promedio de 1.97 que ostenta un nivel bajo, asimismo, el indicador expectativa tuvo un promedio de 2.43 que muestra un nivel bajo, también el indicador sentimiento de culpa tuvo un promedio de 2.62 que representa un nivel bajo y el indicador reciprocidad tuvo un promedio de 2.47 que ostenta un nivel bajo. En tanto, el compromiso normativo de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA tuvo un promedio de 2.43 calificándose como bajo.

Estos hallazgos se asemejan con los resultados de Araya et al. (2020) determinaron que, en promedio, el compromiso organizacional es moderado y homogéneo, se encontraron diferencias significativas solo en la dimensión normativa, indicando un mayor compromiso moral en trabajadores mayores. Asimismo, los hallazgos de Rojas, (2021) indican que el compromiso normativo con un promedio de 3,39 también refleja un nivel regular, resultado que indica que el personal encuestado, afirmó que una de las razones principales por las que permanece trabajando en la municipalidad es porque siente una obligación moral de continuar en ella por la oportunidad laboral que le brindó cuando lo solicitó.

Por otra parte, los hallazgos se relacionan con la Teoría de la Calidad Total al destacar la importancia de cumplir con las normas y reglas del área en cada procedimiento de trabajo. Este enfoque en la conformidad con estándares y procesos es fundamental en la búsqueda de la mejora continua de la calidad, que es un principio clave de la Teoría de la Calidad Total.

Además, la lealtad de los trabajadores a la institución, incluso cuando sienten que los problemas de la organización son sus problemas, se relaciona con la Teoría de las Relaciones Humanas. Esta teoría se centra en la importancia de las relaciones interpersonales y el impacto de las relaciones laborales en la productividad y la satisfacción de los trabajadores.

CONCLUSIONES

1. Se establece que entre el compromiso organizacional y la productividad de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional del Cusco, existe influencia significativa. Esto se evidencia a través de los resultados del Pearson (R) que tuvo un valor de 0.790 evidenciándose un alto grado de correlación, por otro lado, según el coeficiente de determinación fue de 0.624, en otras palabras el compromiso organizacional explica el 62.4% de variabilidad en los niveles de la productividad. Por ende, existe influencia significativa entre las variables ($F = 14.360$, sig. < 0.05).
2. Se mide la influencia del compromiso afectivo en la productividad de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional del Cusco, la cual es significativa al nivel 0,000 con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.623, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, el compromiso afectivo influye significativamente en la productividad.
3. Se mide la influencia del compromiso continuo en la productividad de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional del Cusco, la cual es significativa al nivel 0,000 con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.621, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, el compromiso continuo influye significativamente en la productividad.
4. Se mide la influencia del compromiso normativo en la productividad de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Gobierno Regional del Cusco, la cual es significativa al nivel 0,000 con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.566, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, el compromiso normativo influye significativamente en la productividad.

RECOMENDACIONES

1. Brindar charlas motivacionales a los trabajadores para poder aumentar el compromiso organizacional en desarrollo de habilidades y aptitudes con el propósito de optimizar el talento humano. Además, que los trabajadores cuenten con todos los insumos necesarios para que trabajen de manera eficiente.
2. Programar actividades de confraternización, en aquellas que involucren a todos los miembros de la institución y permitan una mejor comunicación entre todos, estimulando así el conocimiento entre ellos y sirviendo de motivo para hacer cumplir el reconocimiento y promoción de los valores de la institución.
3. Programar actividades de capacitación, a fin de que obtengan la plena satisfacción de su trabajo estimulando el compromiso organizacional. Asimismo, es necesario recomendar que se establezca el reconocimiento de la productividad mediante la inclusión de bonos en la nómina, los cuales se determinan con base en el desempeño de las funciones del puesto para incentivar el buen desempeño y, a su vez, promover el compromiso con la agencia.
4. Realizar una evaluación de las normativas internas, a fin adecuarlas a las exigencias laborales, permitiendo que realicen sus sugerencias, con el fin que se alcance a conseguir un documento consensuado por todos los trabajadores. Ello implicaría la actualización de las normas y procesos internos acorde a los requerimientos del ámbito laboral, es decir, según a las funciones de los puestos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aedo, C. (2020). La recepción de la creación de riesgos no permitidos en el derecho chileno, como criterio de imputación objetiva, ¿puede distinguirse de la culpa? *Revista chilena de derecho privado*(35), 117-145. <https://www.scielo.cl/pdf/rchdp/n35/0718-8072-rchdp-35-0117.pdf>
- Araya, S., Díaz, K., & Rojas, L. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Propósitos y Representaciones*, 8(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Baez, R., Baez, P., Velázquez, R., & Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 14 - 23. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014
- Bayona, C. (2000). *Compromiso Organizacional implicancias para la gestion estrategica de los recursos humanos*. México: Person.
- Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*, 25-43.

- Bolaños, Á. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista BIUMAR*, 4(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31948/BIUMAR4-1-art11>
- Bortesi, L. (2008). Aspectos cualitativos de la productividad. *Revista Alternativa Financiera*, 5(7), 7 - 15.
- Burutxaga, I., Pérez, C., Ibañez, M., Golanó, M., Ballús, E., & Castillo, J. (2018). Apego y vínculo: una propuesta de delimitación y diferenciación conceptual. *Temas de psicoanálisis*, 15, 1-17. <https://www.temasdepsicoanalisis.org/2018/01/31/apego-y-vinculo-una-propuesta-de-delimitacion-y-diferenciacion-conceptual/>
- Calizaya, J., Morales, P., Pinto, H., & Bellido, R. (2020). Análisis del compromiso laboral en colaboradores de Gobiernos Locales de la ciudad de Arequipa, Perú. *Administración*, 24(106).
<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/390>
- Caravantes, G. (2019). Desarrollo a escala humana: el caso de dos barrios vulnerables de la Comunitat Valenciana. *Trabajo Social Global*, 9(17), 157-182.
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/9110/pdf>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Carrillo, F., Carrillo, V., & Moreno, C. (2018). Calidad Total: Un enfoque de la administración del siglo XXI. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(3), 634-647.
<http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/316>
- CEPAL. (2006). Indicadores de desempeño en el sector público. *Seminario*.
- Champi, C., Cano, S., & Arias, W. (2016). La gratitud y la percepción de equidad en el trabajo como predictores de la motivación laboral en una agencia bancaria de Arequipa.

- Revista de Psicología*, 6(1), 67-90.
https://www.researchgate.net/publication/309236778_Gratitud_equidad_y_motivacion_laboral
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinamica del exito en las organizaciones* (Tercera edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I., & Sapiro, W. (2010). *Planeación Estretegica fundamenots y aplicaciones*. México: McGraw - Hill.
- Chóez, M., & Vélez, L. (2021, abril). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del conocimiento*, 6(4), 88-107.
<https://www.polodelconocimiento.com/files/journals/1/articles/2540/submission/revision/2540-13633-1-RV.pdf>
- Choque, A. (2019). La teoría del capital humano, fundamento del programa Beca 18. *Investigaciones sociales*, 22(40), 319-332.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/16020/13767>
- Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2013). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Mc Graw Hill.
https://www.academia.edu/31695709/Organizational_behavior
- Cooper, A., & Viswesvaran, C. (2005). The construct of work commiment: Testing an integrative framework. *Psychological Bulletin*.
<https://pdfs.semanticscholar.org/fe2e/f93b118dbf8bbc2fefca2aec64f2092d9dc.pdf>

- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(60). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Cunyas, R., & Ñaupari, M. (2022). *Estrés Laboral y Productividad en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4202>
- Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., & Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000200402&script=sci_arttext
- De La Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo], Trujillo - Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/298/delapuerto_rl.pdf?sequence=1
- Espinosa, F., Díaz, A., & Back, N. (2008). Un procedimiento de evaluación de las condiciones necesarias para innovar la gestión de mantenimiento de una empresa. *Información Tecnológica*, 19(1), 97 - 104.
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146. https://www.researchgate.net/publication/338985782_Compromiso_organizacional_y_desempeno_docente_en_las_Instituciones_de_Educacion_Basica
- Fernández, A., De Rutte, J., & Suárez, E. (2023). Productividad y motivación laboral en el personal de la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, Amazonas. *ev*.

- Horizonte Empresarial*, 10(1), 282-299.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2492>
- Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para implementar modelos de calidad*. Schoenfeld pax.
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el Mejoramiento Organizacional. *Dimensión Empresarial*, 47 - 60.
- García, C., Félix, R., Espinoza, K., & Mercado, S. (2018). Compromiso Organizacional en trabajadores de pequeñas y medianas empresas. *Cultura científica y tecnológica*(66).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20983/culcyt.2018.3.4>
- Gastelu, E., & Arce, P. (2021). Compromiso organizacional y contrato psicológico en el personal de ventas de una organización distribuidora de productos de belleza. *Ajayu*, 19(1).
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612021000100002
- Gobierno Regional Cusco. (2023, agosto 04). *Reglamento de Organización y Funciones*. Organigrama: <https://www.transparencia.regioncusco.gob.pe/organigrama/>
- Godínez, R., Luna, J., & Macías, S. (2019). La lealtad de los colaboradores en una institución educativa privada de nivel superior caso de estudio Celaya, Guanajuato, México. *Revista Educación*, 43(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.15517/revedu.v43i2.29246>
- Gómez, O. (2012). La productividad del recurso humano, factor estratégico de costos de producción y calidad del producto: industria de confecciones de Bucaramanga. *Revista Tecnura*, 16(31), 102 - 113.

- González, F. (2020). *Compromiso organizacional y la productividad laboral de los servidores públicos de una Dirección Regional de Salud, 2020*. [Tesis de posgrado , Universidad César Vallejo], Lima - Perú.
- González, L., Longos, M., Espinoza, L., Lema, C., Pérez-Salas, C., & Sáez-Delgado, F. (2022). Análisis Psicométrico del Instrumento de Compromiso Escolar (SEI) en Estudiantes Secundarios en Chile. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, 4(65), 47-60.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21865/RIDEP65.4.04>
- Gutiérrez, A. (2019). Determinantes de la productividad total de factores en américa del sur. *Investigación & Desarrollo*, 19(2). <https://doi.org/DOI: 10.23881/idupbo.019.2-1e>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Hernández, B., Ruiz, A., Sandoval, S., & Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(6), 820-846.
<https://www.redalyc.org/journal/4981/498159332035/html/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGraw Hill.
- Huancas, E. (2020). *Compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51880/Huancas_PE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hurtado, O., Auris, A., & Rubio, R. (2022). Gestión municipal en el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de los Olivos, 2022.República de Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3692-3709. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3349
- Jiménez, D. (2018). *Clima laboral y compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa Ann Goulden del Distrito de Piura – 2017* (. [Tesis grado, Universidad Alas Peruanas].
- López, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 656-668. <https://doi.org/https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.14>
- López, J. (2004). Pueden las tecnologías de la información mejorar la productividad. *Universia Business Review*, 82 - 95.
- Luthans, F. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill. <https://es.scribd.com/document/421412903/Comportamiento-Organizacional-Luthans-Fred-TRADUCIDO-POR-GOOGLE>
- Martínez, X. (2016). *Relaciones socioeducativas: la acción de los profesionales*. UOC.
- Medina, J. (2010). Modelo Integral de productividad, Aspectos importantes para su implementación. *Escuela de Administración y Negocios*, 63, 109 - 110.
- Meyer, J., & Allen, C. (5 de mayo de 2001). HBM practices and organizational commitment test of a mediation model. *Journal of Administrative Science*, 17(4), 438- 551.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 61 - 89. http://hrmars.com/hrmars_papers/A_three-Component_Conceptualization_of_Organizational_Commitment.pdf

- Milozzi, S., & Marmo, J. (2022). Revisión sistemática sobre la relación entre apego y regulación emocional. *Psicología UNEMI*, 6(11), 70-86.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol6iss11.2022pp70-86p>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles*. MEF.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2149387/RD0011_2021EF5401.pdf
 pdf
- Montoya, E. (2016). *Validación de la escala de compromiso organizacional del Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas], Lima, Perú.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581494>
- Nachreiner, F. (2019). *Ergonomía y normalización*. Enciclopedia de Salud y Seguridad en: <https://www.insst.es/documents/94886/161958/Sumario+del+Volumen+I/18ea3013-6f64-4997-88a1-0aadd719faac>
- Ortiz, K. (2018). *Limitación de beneficios sociales y acceso a la seguridad social en la creación de puestos de trabajo en el desarrollo de actividades comerciales por empresarios informales en la ciudad de Juliaca - 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez].
http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1544/T036_47313420.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Paima, L. (2020). *Compromiso organizacional y productividad de los trabajadores en el Poder Judicial de San José de Sisa, 2019*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49020/Paima_JL%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino, A., Velásquez, B., Quintana, F., & Ambrocio, A. (2021). Organizational culture and commitment: indirect effects of the employer brand experience. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 369-377.

<https://pure.unsa.edu.pe/en/publications/cultura-y-compromiso-organizacional-efectos-indirectos-de-la-expe>

Palomino, R. (2019). *Gestión del talento humano y compromiso organizacional del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Cantón Yaguachi, Ecuador, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39932/Palomino_NR_V.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Polo, J., Fernández, M., Ferguson, L., & Rojas, M. (2017). The relationship between organizational commitment and life satisfaction: The mediation of employee engagement. *UCJC Business and Society Review (formerly Known As Universia Business Review)*(54), 110-127. <https://www.redalyc.org/pdf/433/43351179004.pdf>

Priebe, D. (2022). Diagrama de Ishikawa: Proposta para identificação de causas de evasão. *Revista Científica Da Faculdade Antonio Meneghetti*, 12(20).
<https://doi.org/https://doi.org/10.18815/sh.2022v12n20.540>

Puchol, L. (2016). *El libro de las habilidades directivas* (4ta edición ed.). Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Ramírez, C. (2011). Propuesta metodológica para el desarrollo de productos. *Pensamiento y gestión*(30), 21- 45.

- Ramírez, V., & Mapén, F. (2019, julio - diciembre). Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4(8), 166-189.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>
- Ramos, J. (2019). Compromiso Organizacional de los Trabajadores de una Institución Pública de la ciudad del Cusco, 2019. *Tesis de pre grado*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración; Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (Decimoséptima edición ed.). Mexico: Pearson Educación de Mexico.
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *PuebloCont.*, 30(1).
<http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Rocha, M., & Bohrt, M. (30 de junio de 2021). Tres dimensiones del Compromiso Organizacional: Identificación, membresía y lealtad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología*, 77 - 83.
- Rojas, M. (2021). *Compromiso organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Vilcabamba, La Convención - 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5895/Manuel_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>

- Torres, M., & Salazar, F. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Boletín Electrónico*. https://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin02/URL_02_BAS02.pdf
- Vera, L. (2009). Cambio estructural, desindustrialización y pérdidas de productividad: evidencia para Venezuela. *Cuadernos del CENDES*, 26(71), 89-115. https://doi.org/http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-25082009000200005

ANEXOS

[illegible]

trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021? 3. ¿De qué manera el compromiso normativo influye en la productividad de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021?	trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021. 3. Medir la influencia del compromiso normativo en la productividad de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.	en la productividad de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021. 3. El compromiso normativo influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021.				Se hará uso del programa SPSS, Excel. Método de análisis de datos: Cuadros de frecuencia, figuras estadísticas, , tablas de correlación.
--	--	---	--	--	--	--

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

Estimado (a): A continuación, les presento un cuestionario para Analizar la influencia del compromiso organizacional en la productividad de los trabajadores de la Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares SGASA del Gobierno Regional del Cusco 2021; la información proporcionada será usada sólo con fines académicos y de investigación, como tal, su manejo será reservado. De antemano se agradece su participación.

Instrucciones:

1 = Nunca.

2 = Casi nunca.

3 = A veces.

4 = Casi siempre.

5 = Siempre.

VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL						
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN AFECTIVA					
1	Considera usted que tiene la intención de permanecer en SGASA a largo plazo	1				
2	Considera usted que tiene intención de seguir trabajando en la SGASA a largo plazo	2				
3	Considera usted que ve su futuro laboral ligado a SGASA	2				
4	Considera importante ser discreto en relación a la información que maneja la entidad	3				
5	Considera que es leal a la entidad.	3				
6	Considera usted que se siente orgulloso(a) de trabajar para SGASA.	4				
7	El personal demuestra satisfacción por formar parte del equipo de trabajo de la entidad.	5				
	DIMENSIÓN DE CONTINUIDAD					
8	Los trabajadores manifiestan la posibilidad de dejar la institución por un trabajo mejor	6				
9	Considera que la entidad le ofrece la posibilidad de desarrollarse profesionalmente.	7				
10	Usted considera que SGASA valora y reconoce el tiempo que usted invierte en su trabajo	8				
11	Usted considera que los beneficios y compensaciones ofrecidos por SGASA son adecuados para cubrir sus necesidades	9				
12	Considera que la entidad le otorga otros beneficios económicos adicionales por un buen desempeño (bonos).	10				
	DIMENSIÓN NORMATIVO					

13	En el personal se percibe una obligación de continuar trabajando porque sienten que deben permanecer en ella	11				
14	Usted considera que las expectativas de crecimiento y desarrollo profesional en SGASA están alineadas con sus propias metas y aspiraciones	12				
15	Usted considera que experimenta sentimientos de culpa cuando no logra cumplir con las expectativas de SGASA	13				
16	Usted considera que el sentirse culpable por no cumplir con las expectativas de SGASA afecta su bienestar emocional en el trabajo.	13				
17	Considera que realiza sus actividades demostrando un buen desempeño.	14				
18	Considera que ha recibido algún apoyo por la entidad cuando lo necesita	14				
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD						
DIMENSIÓN EFICACIA						
1	Usted considera que los objetivos que le son asignados en SGASA son claros y alcanzables	1				
2	Usted logra cumplir los objetivos establecidos por SGASA de manera consistente	1				
3	Considera usted que SGASA brinda el apoyo necesario para que pueda cumplir con sus objetivos laborales	1				
4	Usted considera que logra cumplir con los objetivos establecidos por SGASA de manera consistente	1				
5	Usted considera que su trabajo en SGASA se realiza con altos estándares de calidad	2				
6	Usted considera que SGASA reconoce y valora la calidad del trabajo que realiza	2				
7	Considera usted que SGASA fomenta un ambiente que promueve la excelencia en la calidad del trabajo	2				
DIMENSIÓN EFICIENCIA						
8	Usted gestiona adecuadamente su tiempo para cumplir con sus tareas en SGASA	1				
9	Considera usted que dispone del tiempo necesario para completar sus responsabilidades de manera eficiente en SGASA.	1				
10	Considera usted que las actividades se organizan de manera que se optimice el tiempo de trabajo	1				
11	Usted considera que los recursos disponibles están bien distribuidos y utilizados de manera eficiente	2				
12	Considera usted que SGASA proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente	2				
13	Usted considera que tiene acceso herramientas actualizadas en su trabajo	2				
14	Considera usted que SGASA invierte suficientes recursos en capacitación y desarrollo profesional para sus trabajadores	2				
15	Considera usted que su nivel de es suficiente para cumplir con sus responsabilidades en SGASA	3				
16	Usted considera que SGASA fomenta un ambiente de aprendizaje continuo y mejora personal	3				
17	Usted considera que comparte y utiliza eficazmente el conocimiento y la experiencia con sus colegas.	3				

18	Los trabajadores cuentan con habilidades para el desempeño de sus funciones.	4				
19	Los trabajadores ponen en práctica sus habilidades en el desempeño de sus actividades.	4				
20	Usted considera que sus habilidades son adecuadas para cumplir con las expectativas laborales en SGASA.	4				

ANEXO 3: BASE DE DATOS

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	4	3	1	4	2	1	4	2	5	1	3	5	1	1	3	2	1	1	3	4	3	3	4	4	2	1	3	2	3	5	4	3	5	4	3			
2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	3			
3	1	1	1	5	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	1	1	2	3	4	5	3	2	4	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	1		
4	2	1	4	2	3	1	5	3	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	4	3	2	2	1	2	1	2	1	5	2	3	4	5	3
5	3	3	2	4	5	1	4	1	4	3	3	3	5	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	4	3	3	3	3	1	5	4	5	3	5	5	4
6	1	4	5	3	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	5	5	4	3	2	2	2	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	1	3
7	1	2	1	2	1	5	3	1	1	1	3	1	3	5	5	1	3	3	4	2	2	2	3	5	2	5	3	4	5	1	2	3	1	3	3	2	1	4
8	2	3	5	1	5	2	3	4	1	2	3	2	2	3	3	3	5	1	2	3	2	5	5	4	2	3	5	3	5	4	2	4	3	3	3	2	2	3
9	5	4	3	3	1	3	3	2	5	4	5	2	1	2	1	5	4	1	5	3	2	3	2	3	3	4	3	5	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3
10	4	3	2	3	1	2	3	3	4	3	1	2	1	3	4	3	5	1	5	3	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	5	2	3	2	4
11	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	4	4	2	5	2	3	3	4	2	5	4	2	1	1	1	2	4	1	3	1	3	3	5	2	3	3	3
12	3	1	2	1	2	2	3	1	3	2	3	3	1	3	2	5	3	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1	2	5	3	5	3	2	2
13	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	2	5	3	3	5	4	5	5	4	4	2	4	1	2	3	3	3	3	5	3	5	4	5	2	5
14	5	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	5	4	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	5	3	1	2	2	1	2
15	4	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	5	3	2	1	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	1	1	3	1	5	2	5	2
16	3	5	5	4	5	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	5	1	1	1	2	2	4	4	5	3	1	5	1	2	2	3	3	2	5	3	5	5
17	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	2	2	3	1	5	4	2	2	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	1	4	4	5	5	4	5
18	3	2	2	3	1	3	2	2	1	1	1	3	3	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	5	2	4	2	1	1
19	2	2	1	1	3	1	3	4	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	5	2	2	5	2	2	3	2	3	5	3	1	5	5	5	4	5	4	3	1
20	4	2	3	4	3	5	3	1	3	3	2	1	1	1	3	1	3	1	4	3	3	5	3	5	2	5	3	2	1	3	3	3	2	2	5	2	5	4
21	1	2	2	5	4	3	3	2	1	2	4	5	1	2	1	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	5	3	3	1	2	3	2	5	5	1
22	3	1	3	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	2
23	2	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	3	1	1	3	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	4	5
24	1	2	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2
25	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	1	2	1
26	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3	1	2	1	1	1	3	1	1	2	4	1	3	4
27	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	3	5	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2
28	4	1	1	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	5	5	3	2	1	2	3	1	5	2	3	1	3	1	2	1	3	1	2	2	3	5	1
29	3	3	2	3	2	2	3	5	2	2	3	3	3	5	4	5	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	1	2	3	1	3	2	2	1	3
30	3	2	3	2	1	2	3	3	5	4	2	3	5	4	5	5	4	5	2	2	4	5	4	5	5	4	2	4	3	2	3	3	5	3	3	5	2	5

ANEXO 4: EVIDENCIAS