

# **UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

## **Facultad de Ciencias Empresariales**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



El Compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de Tacna, 2020

### **TESIS**

#### **PRESENTADA POR:**

Br. FIORELLA ESTHELA CORNEJO ECHENIQUE

#### **ASESOR:**

Dr. ASCENCIÓN AMÉRICO FLORES FLORES

Para optar el título profesional de:

**INGENIERO COMERCIAL**

TACNA – PERÚ

2021

**DEDICATORIA**

A mis padres y hermano,  
por su apoyo incondicional,  
y darme fortaleza

## **RECONOCIMIENTO**

A Dios por cubrirme con su manto protector,  
y permitirme con su infinita misericordia  
alcanzar mis metas

## RESUMEN

La investigación desarrollada titula *El Compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna en el Periodo 2020, de la ciudad de Tacna*, y se presentó como documento de tesis conducente al título profesional de Ingeniera Comercial. El objetivo del estudio fue determinar la influencia del Compromiso Laboral en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, para conocer qué tanto el personal puede variar su rendimiento en función a su actitud de compromiso hacia la empresa. En cuanto a la metodología se propuso una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental y de corte transversal, siendo a su vez de nivel explicativo, lo que determina una relación de causa efecto entre las variables. Por otro lado, el estudio estuvo dirigido a una población de 430 trabajadores, siendo la muestra de 203 trabajadores, y a quienes se implementó como instrumento un cuestionario. Con el estudio se determinó que el Compromiso Laboral influye de forma significativa sobre la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, lo que se demostró a partir del valor de significancia menor de 0.05, y el R-cuadrado que indica una influencia del 31.6% del compromiso laboral sobre la productividad. Esto explica que el compromiso logrado en la institución por parte de los trabajadores en un nivel afectivo, continuo y normativo tiende a generar inferencia sobre la productividad de los trabajadores en función de su eficacia, eficiencia y efectividad en la realización de sus labores.

*Palabras clave:* Compromiso laboral, productividad, compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso continuo, eficacia, efectividad, eficiencia

## ABSTRACT

The research carried out is entitled *The Labor Commitment and Productivity of the workers of the Provincial Municipality of Tacna in the 2020 Period, of the city of Tacna*, and was presented as a thesis document leading to the professional title of Commercial Engineer. The objective of the study was to determine the influence of the Labor Commitment on the Productivity of the workers of the Provincial Municipality of Tacna, to know how much the personnel can vary their performance according to their attitude of commitment towards the company. Regarding the methodology, a basic type investigation was proposed, with a non-experimental and cross-sectional design, being at the same time explanatory, which determines a cause-effect relationship between the variables. On the other hand, the study was directed to a population of 430 workers, the sample being 203 workers, and for whom a questionnaire was implemented as an instrument. With the study it was determined that the Labor Commitment significantly influences the Productivity of the workers of the Provincial Municipality of Tacna, which was demonstrated from the significance value less than 0.05, and the R-square that indicates an influence of the 31.6% of the labor commitment on productivity. This explains that the commitment achieved in the institution by the workers at an affective, continuous and normative level tends to generate inference about the productivity of the workers based on their efficacy, efficiency and effectiveness in carrying out their tasks.

*Keywords:* Work commitment, productivity, affective commitment, normative commitment, continuous commitment, efficacy, effectiveness, efficiency

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. Identificación y determinación del problema .....	3
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema Principal.....	4
1.2.2. Problemas Específicos .....	5
1.3. Objetivos: Generales y específicos .....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos .....	5
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación.....	6
1.4.1. Justificación .....	6
1.4.2. Importancia .....	7
1.4.3. Alcances y limitaciones .....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación.....	9
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	10
2.1.3. Antecedentes locales.....	11
2.2. Bases Teórico - Científicas .....	13
2.2.1. Compromiso Laboral .....	13
2.2.2. Productividad .....	19
2.2.3. Productividad Laboral.....	21
2.3. Definición de términos básicos.....	29
2.4. Sistema de Hipótesis.....	33
2.4.1. Hipótesis general.....	33
2.4.2. Hipótesis específicas.....	33
2.5. Sistema de variables.....	33

2.5.1. Identificación de las variables.....	33
2.5.2. Operacionalización .....	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	35
3.1. Tipo de investigación.....	35
3.2. Diseño de investigación .....	35
3.3. Nivel de investigación .....	35
3.4. Población y muestra.....	36
3.4.1. Población .....	36
3.4.2. Muestra .....	36
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
3.5.1. Técnicas .....	37
3.5.2. Instrumentos.....	37
3.6. Técnicas de procesamiento de datos .....	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	38
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	38
4.2. Presentación de resultados .....	39
4.2.1. Compromiso Laboral .....	39
4.2.2. Productividad .....	54
4.3. Contraste de hipótesis .....	69
4.3.1. Contraste de hipótesis general .....	69
4.3.2. Contraste de hipótesis específicas.....	71
4.4. Discusión de resultados .....	76
CONCLUSIONES.....	78
SUGERENCIAS .....	80
REFERENCIAS .....	82
ANEXOS.....	85
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación.....	90

**Lista de Tablas**

Tabla 1	Operacionalización de las variables	33
Tabla 2	Análisis de Compromiso laboral	39
Tabla 3	Emociones	40
Tabla 4	Familia	41
Tabla 5	Pertenencia	42
Tabla 6	Lealtad	43
Tabla 7	Orgullo	44
Tabla 8	Significancia	45
Tabla 9	Solidaridad	46
Tabla 10	Satisfacción	47
Tabla 11	Felicidad	48
Tabla 12	Esfuerzo personal	49
Tabla 13	Oportunidades limitadas	50
Tabla 14	Creencia de la lealtad	51
Tabla 15	Sentido moral	52
Tabla 16	Reciprocidad	53
Tabla 17	Análisis de Compromiso laboral	54
Tabla 18	Tiempo de entrega de trabajo	55
Tabla 19	Información a tiempo	56
Tabla 20	Tareas encargadas	57
Tabla 21	Buen trato	58
Tabla 22	Buen servicio a usuarios	59
Tabla 23	Solicitud de información	60
Tabla 24	Buen trato al personal	61
Tabla 25	Participación en el mercado	62
Tabla 26	Cumplimiento de cantidad	63
Tabla 27	Concordancia con calidad	64
Tabla 28	Cumplimiento con la oportunidad de entrega	65
Tabla 29	Retrabajo	66
Tabla 30	Inventario	67

Tabla 31	Ratio de operación	68
Tabla 32	Resumen del modelo estadístico de la hipótesis general	69
Tabla 33	ANOVA del modelo estadístico de la hipótesis general	70
Tabla 34	Coeficientes del modelo estadístico de la hipótesis general	70
Tabla 35	Resumen del modelo estadístico de la hipótesis específica 1	71
Tabla 36	ANOVA del modelo estadístico de la hipótesis específica 1	72
Tabla 37	Coeficientes del modelo estadístico de la hipótesis específica 1	72
Tabla 38	Resumen del modelo estadístico de la hipótesis específica 2	73
Tabla 39	ANOVA del modelo estadístico de la hipótesis específica 2	74
Tabla 40	Coeficientes del modelo estadístico de la hipótesis específica 2	74
Tabla 41	Resumen del modelo estadístico de la hipótesis específica 3	75
Tabla 42	ANOVA del modelo estadístico de la hipótesis específica 3	76
Tabla 43	Coeficientes del modelo estadístico de la hipótesis específica 3	76

## INTRODUCCIÓN

La investigación lleva por título *El Compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna en el Periodo 2020, de la ciudad de Tacna*, y aborda un problema que afecta a los entes públicos muestran altos grados de deficiencia para lograr cumplir con las metas de programación de gasto y dinamizar la inversión, lo que conlleva efectos negativos en el bienestar de la población y garantías de calidad de vida. Este problema se replica en los Municipios de Tacna, y se ha tomado específicamente el caso de la Municipalidad, a fin de evaluar qué tanto el compromiso laboral puede estar o no influenciando sobre la productividad de los trabajadores para lograr las metas organizacionales.

El desarrollo de la tesis aborda esta problemática en cuatro capítulos siendo el primero el Planteamiento del problema, en el cual se establece la identificación y determinación del problema, la formulación, objetivos, justificación, importancia y alcances.

En el segundo capítulo se determina el Marco Teórico, en el cual se desarrollan los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local, seguido por las bases teórico-científicas y la definición de conceptos, relacionados a las variables de estudio.

En el tercer capítulo desarrolla la metodología del estudio, expresando el tipo de investigación, diseño de investigación, nivel de investigación, determinación de la

población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento de datos.

El capítulo cuarto presenta los resultados de la investigación, en los que se indica cuál es el tratamiento estadístico desarrollando, presentando los resultados del compromiso laboral y la productividad en forma de tablas de información, seguido por el contraste de las hipótesis tanto general como específicas, y seguido por la discusión de resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones sugerencias y referencias bibliográficas, seguido por los anexos del estudio.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Uno de los problemas históricos que afecta de forma muy negativa a nuestro país es la corrupción, y hoy más aún se hace notorio con múltiples denuncias por casos como el de Odebrecht, y problemas de control de órganos fiscalizadores sobre los gobiernos regionales y municipales, los cuales en 2019 apenas lograron un promedio del 67% del gasto público, a pesar que la meta del ejecutivo era del 80% (EFE, 2020).

En tal sentido, los entes públicos muestran altos grados de deficiencia para lograr cumplir con las metas de programación de gasto y dinamizar la inversión, lo que conlleva efectos negativos en el bienestar de la población y garantías de calidad de vida.

Este problema se replica en los Municipios de Tacna, en las que, solo por poner un ejemplo, se promedió menos del 6% de ejecución a mediados de 2019, de un total de 149 millones de soles, y con ninguna comuna que haya llegado al 50% de inversión.

De estos, la Municipalidad Provincial de Tacna apenas tuvo el 19.8% de gasto hasta ese momento, lo que demuestra un bajo desempeño y que es en gran medida responsabilidad del personal que labora en dicha institución (La República, 2019).

A pesar que en 2019 se registró el ingreso de nuevos alcaldes y gobernadores, las cifras han sido poco alentadoras, y en consecuencia se aprecia altos grados de

rotación de personal, que, debido a cuestiones políticas, trae consigo el ingreso de nuevos cuadros que son favorecidos a través de puestos de trabajo. Muchos de estos nuevos colaboradores no cumplen con los requisitos mínimos de los puestos exigibles, considerando que son, la gran mayoría, cargos de confianza, y lo que puede traer consigo efectos negativos en la productividad laboral.

Así mismo, las entidades cuentan con personal nombrado, que muchas veces no comparte la misma visión de los partidos ingresantes, y ello trae como consecuencia pérdida de compromiso laboral, lo que indudablemente es causal de bajos desempeños y con ello baja productividad, la misma que se ve reflejada en los indicadores de gestión, traducido en los niveles de gasto público.

La presente investigación aborda la problemática referente a los problemas detectados en cuanto al compromiso laboral y como ello afecta la productividad de los trabajadores de la entidad.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿Cuál es la influencia del Compromiso Laboral en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es la influencia del Compromiso Afectivo en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna?

¿Cuál es la influencia del Compromiso Continuo en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna?

¿Cuál es la influencia del Compromiso Normativo en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna?

### **1.3. Objetivos: Generales y específicos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la influencia del Compromiso Laboral en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Establecer la influencia del Compromiso Afectivo en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Determinar la influencia del Compromiso Continuo en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Medir la influencia del Compromiso Normativo en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### **1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación**

##### **1.4.1. Justificación**

La investigación se justifica debido a:

- a) Justificación teórica: La investigación se justifica debido a que a partir de los hallazgos que se generen se podrá contrastar, es decir, comparar los resultados en función de las teorías propuestas por los diferentes autores que fueron materia de análisis del estudio, logrando de este modo comprobar dicha información y generar aportes teóricos.
- b) Justificación práctica: La investigación es de utilidad para la Municipalidad Provincial de Tacna la cual puede generar reflexiones según los hallazgos y conducirse a tomar decisiones que permitan mejorar las condiciones de trabajo para contribuir a mayor productividad y rendimientos en función del mejoramiento del compromiso. De este modo la tesis como informe de investigación permite lograr una mirada de las condiciones laborales de la entidad.
- c) Justificación metodológica: La investigación pone en aplicación técnicas metodológicas y diseños de investigación que permiten resolver el problema de investigación formulado. De este modo, la investigación puede servir como modelo y guía para que se realicen nuevas

investigaciones y se tome en consideración las teorías e instrumentación expuestas para resolver problemas similares.

#### **1.4.2. Importancia**

La investigación es importante debido a que gracias al estudio se logrará analizar y resolver un problema que afecta a la Municipalidad Provincial de Tacna, detectando problemas primarios relativos al compromiso de los trabajadores y la productividad de los mismos, lo que permitirá lograr información que servirá para que la misma entidad por medio de sus funcionarios puedan lograr un mejor entendimiento del estado situacional de la institución y dado ello tomar medidas correctivas que mejoren la situación laboral. De este modo, se logrará obtener información que, además de servir como diagnóstico para mejorar la toma de decisiones, permitirá lograr efectos secundarios sobre un mejor desempeño de las funciones que favorezcan los objetivos de ofrecer un mejor servicio para la población tacneña, generando desarrollo social y económico dado el cumplimiento de los objetivos.

#### **1.4.3. Alcances y limitaciones**

##### *1.4.3.1. Alcances*

El alcance de la investigación es sobre los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

##### *1.4.3.2. Limitaciones*

La investigación deberá enfrentar las siguientes limitaciones:

- Acceso restringido a la entidad municipal para recabar información.
- Barreras burocráticas para la autorización de la ejecución de la investigación y aplicación de instrumentos.
- Criterios subjetivos que pueden condicionar la objetividad de los resultados según la aplicación del instrumento.
- Dedicación del estudio a tiempo parcial.
- Medidas de distanciamiento social sugeridas por el gobierno.
- Barreras burocráticas en la universidad que generen retrasos en la presentación del presente informe.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes relacionados con la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Aldana (2013), presentó la tesis titulada “Compromiso Laboral de los trabajadores del Área Central de una Institución Bancaria que opera en la Ciudad de Guatemala, del sexo femenino y masculino”, para optar por el Grado Académico de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El objetivo del trabajo fue determinar la existencia de diferencias significativas según el nivel de Compromiso laboral entre el sexo masculino y femenino en los trabajadores del Área Central de una Institución Bancaria. La metodología empleada fue descriptiva, dirigida a una población de 70 personas entre hombres y mujeres, empleando una Prueba, que sería la T de Student, necesaria para este estudio. El autor concluye que, con el análisis del instrumento utilizado, los encuestados demostraron un alto índice de Compromiso laboral, lo que resalta que no existe una diferencia entre el Compromiso que tienen tanto hombres como mujeres en la Empresa.

Fuentes (2012), presentó la tesis titulada “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad (estudio hecho en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango)”, para conseguir el Grado Académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El objetivo del trabajo fue determinar la Influencia de

la satisfacción laboral en la Productividad del Área de Recursos Humanos de la Institución. La metodología empleada fue descriptiva, dirigida a una población de 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, empleando el instrumento de la encuesta utilizando la escala de Likert. El autor concluye que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con su trabajo, también se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales y el gusto por el trabajo, dentro del Área de Recursos Humanos son algunos indicadores que permiten que los trabajadores se sientan satisfechos, debido a que el ambiente de trabajo es agradable y se les ofrece el material y la infraestructura adecuada para realizar sus funciones de la mejor manera.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Angulo (2017), presentó la tesis titulada “Relación entre Compromiso laboral y nivel de Productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota 2016” para optar por el grado de maestro en Gestión Pública para la Universidad César Vallejo. El objetivo de la tesis fue establecer la relación entre Compromiso laboral y el nivel de productividad que tienen los trabajadores administrativos de la red de servicios de salud Picota, 2016. La metodología empleada fue de diseño descriptivo correlacional, dirigido a una población de 32 trabajadores, con una muestra no probabilística por conveniencia, empleando como instrumento la entrevista y encuesta. El autor concluye que existe relación entre el compromiso laboral y entre la productividad de los trabajadores debido a que los aspectos emocionales en los trabajadores, se encuentran en un nivel alto, es por ello que el rendimiento laboral es mayor.

León (2018), presentó la tesis titulada “Compromiso Laboral y su correlación con la Productividad Laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016” para optar por el grado de maestro en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial para la Universidad Nacional de San Martín. El objetivo de la tesis fue determinar el grado de correlación entre el Compromiso laboral y la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016. La investigación empleada fue correlacional con tipo de estudio no experimental, ya que se analizó cada variable, utilizando una muestra que se encuentra en su estado natural, se empleó la misma muestra para ambas variables sin cambiar nada en ellas, además se realizó en un solo periodo, así se determina un diseño transversal, dirigido a una población de 164 trabajadores, con una muestra no probabilística por conveniencia, empleando como instrumento fichas de texto y cuestionario. El autor concluye que el nivel del Compromiso laboral de los trabajadores es bajo, ya que se percibe falencias en los componentes afectivo, de continuidad y normativo, ya que los trabajadores no cumplen ni respetan sus obligaciones dentro de la empresa donde trabajan. Por otro lado, el nivel de Productividad Laboral también es bajo porque se perciben falencias en las dimensiones técnicas, económicas y sociales. Lo que significa que existe correlación entre el Compromiso laboral y la Productividad Laboral, pero en un nivel bajo.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Maquera (2019), presentó la tesis titulada “El Clima Laboral y su Influencia en el Compromiso laboral percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A. 2018” para optar por el grado de Ingeniero Comercial para la Universidad Privada

de Tacna. El objetivo de la tesis fue determinar la influencia del clima laboral con el Compromiso laboral percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018. La investigación empleada fue básica con diseño de investigación no experimental, ya que se analizó cada variable, utilizando una muestra que se encuentra en su estado natural, y en un momento único, teniendo un nivel de investigación explicativa causal, dirigido a una población de 36 trabajadores, empleando como instrumento el cuestionario. El autor concluye que, si existe una influencia significativa y positiva de la perspectiva individual en el Clima Laboral y una influencia significativa y positiva en el Clima Laboral entre colaboradores, lo que tiene como resultado que haya un alto Compromiso laboral tanto individual como colectivo, de los trabajadores de la Planta Lechera Tacna S.A.

Sacari (2019), presentó la tesis titulada “Los Valores Organizacionales y su Influencia en la Productividad Laboral del Hospital Hipólito Unanue, Región Tacna, año 2017”, para optar el título de Licenciado en Administración para la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo de la tesis fue establecer de qué manera los valores organizacionales intervienen en la productividad laboral de los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2017. El tipo de investigación empleada fue básica con diseño de investigación no experimental, ya que el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes, con un nivel explicativo, dirigido a una población de 160 trabajadores, empleando como instrumento la encuesta. El autor concluye que, si existe una influencia positiva, que refiere que los valores organizacionales, los valores emocionales, valores económicos y valores éticos-sociales tienen una gran significancia sobre la productividad de los trabajadores del Hospital Hipólito Unanue.

## **2.2. Bases Teórico - Científicas**

### **2.2.1. Compromiso Laboral**

Primero, es necesario indicar que, según Meyer y Allen (1991) precisan el Compromiso laboral como una actitud positiva del trabajador hacia la empresa donde labora, un cambio psicológico que relaciona a una persona y a una organización, y la influencia en la decisión de continuar o dejar la organización. Si el apego es mayor, el trabajador no se retira y como consecuencia dará más de lo esperado.

Robbins (2004), habla sobre que “El Compromiso Laboral es una forma de demostrar el reconocimiento que tiene un trabajador hacia la empresa donde trabaja, esto lo da a conocer cuando este se siente identificado con la empresa y sus metas, con los objetivos y la toma de decisiones, para seguir siendo parte de ella”.

También como la participación relacionada con el ámbito laboral, con la iniciativa del trabajador, que consiste en identificarse con la empresa para la cual trabaja.

Allen y Meyer (1997), aseguran que “El Compromiso Laboral que hay en una Organización, es representación del Compromiso de los trabajadores con la empresa, dando así el resultado de identificación y lealtad, de acuerdo a estos contextos, los trabajadores deciden si continúan laborando o no en la Organización, dependiendo del nivel de Compromiso que tengan y los beneficios que la empresa les otorgue; por ello, los trabajadores vinculados con la organización prefieren continuar en ella”.

García y Ibarra (2014), definen que el “Compromiso Laboral es un estado en el que un empleado se identifica con su trabajo, sobre todo en cuanto a sus metas y deseos, para mantener su estancia en la organización”.

De acuerdo a los autores antes citados se puede interpretar que el compromiso laboral es la valoración de los trabajadores que tienen con una institución u organización esto es debido a que comparten los mismos valores que la institución es por ello que ante cualquier situación lo realizan en beneficio de esta, entonces así dando a conocer que quieren seguir siendo miembros de la misma.

#### *2.2.1.1.El compromiso en función de la Satisfacción Laboral*

Davis, K.; Newstrom, J. W. (1987), definen la Satisfacción Laboral como un conjunto de emociones y conmociones, tanto favorables como desfavorables, los mismos que los trabajadores perciben de su trabajo. Se trata también de una actitud afectiva, sentimiento de agrado o desagrado en relación a algo.

#### *2.2.1.2.Tipos de Satisfacción Laboral*

Se establecen dos tipos en la Satisfacción Laboral

##### **i. Satisfacción General**

Indicador promedio que el trabajador percibe frente a distintos aspectos de su trabajo.

ii. Satisfacción por facetas

Grado alto o bajo de satisfacción del trabajador, sensación de agrado frente a diferentes aspectos específicos de su trabajo, gratitud, utilidades, privilegios, mejores condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La Satisfacción Laboral se relaciona con el Clima Laboral de la empresa y el Desempeño Laboral.

El grado de Satisfacción Laboral no es constante de un grupo a otro y se relaciona con distintas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos es más probable los comportamientos asociados con la insatisfacción.

*2.2.1.3. Modelos Teóricos*

*2.2.1.3.1. Modelo de Meyer y Allen*

El Compromiso laboral es un nivel psicológico que relaciona a las personas con una Organización, que influye en ella para tomar la decisión de continuar o dejar la Organización. Asimismo, se señala que el Compromiso laboral es un concepto multidimensional que comprende tres tipos de Compromiso laboral, Allen, N. J.; Meyer, J. P. (1997): Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo

También se define Compromiso laboral como la identificación de un trabajador con la Organización para la que trabaja Arciniega (2002). Se comprende

como la respuesta de emociones de una persona ante la evaluación dentro del contexto laboral.

El modelo de Meyer y Allen (1991) indica dimensiones de tres niveles del Compromiso laboral, teniendo en cuenta que son diferentes, con respecto a las causas y consecuencias.

a. Compromiso Afectivo

Este Compromiso se influye de acuerdo a características demográficas, como la edad, sexo, educación, etc., y estas no son determinantes. El problema con las particularidades antes mencionadas es que, aunque están ahí, no pueden definirse claramente. “Las relaciones positivas entre la tenencia y el Compromiso deben diferenciarse en el estado y calidad del trabajo Meyer y Allen, N. J. (1991).

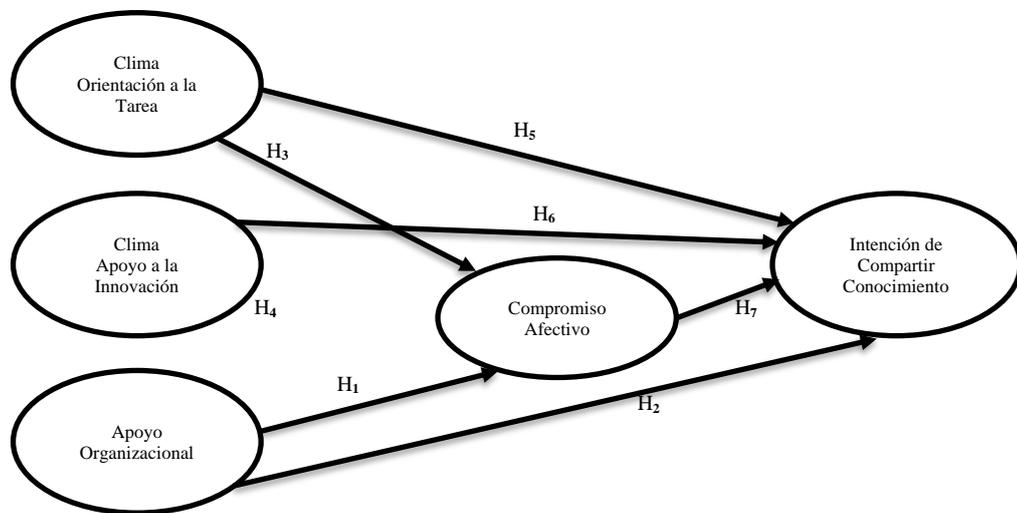
Para la realización de este concepto, Meyer y Allen, recurrieron a Mowday, Porter, y Steers (1982), quienes se basaron a su vez en las investigaciones de Kanter, R. M. (1968).

Mercurio (2005), respecto a esto, afirmó que el Compromiso Afectivo es una característica que perdura a través del tiempo, es indispensable y una base central del Compromiso laboral.

Hay elementos considerados en el Compromiso Afectivo, que son los siguientes; Ramos (2005):

- Emociones
- Familia
- Pertenencia
- Lealtad
- Orgullo
- Significancia
- Solidaridad
- Satisfacción
- Felicidad

Figura 1

*Compromiso Afectivo*

Nota. Meyer y Allen (1991)

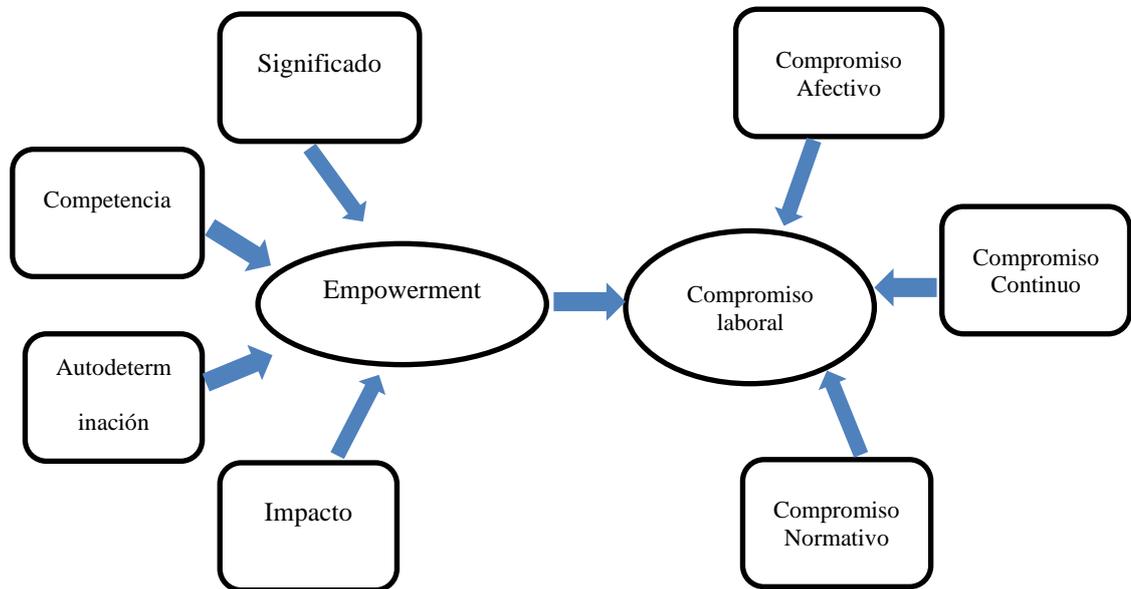
#### b. Compromiso Continuo

Hace referencia a los costos, como los financieros, beneficios, etc., los que perdería un trabajador al retirarse de la Organización, ya que esto implicaría un costo alto para el empleado, porque tendría pocas probabilidades de conseguir un trabajo igual, Arias, F. (2001). Algunos autores han sugerido que el Compromiso Continuo debe subdividirse en dos dimensiones, esfuerzo personal que se concierne a dejar el trabajo, y oportunidades limitadas que está asociado a encontrar otras oportunidades laborales.

#### c. Compromiso Normativo

Se refiere al sentimiento de deber de los trabajadores, para persistir en la Organización, describe las Normas Sociales que conviene seguir para que una Organización marche bien. Este Compromiso se refiere a la creencia de la lealtad hacia la Organización, sentido moral, porque al recibir un trato bueno, los empleados tienen un sentido de reciprocidad con la Organización, y por ende están comprometidos hasta el tiempo que termine su colaboración Arias, F. (2001).

Figura 2

*Modelos de tipos de Compromiso*

*Nota.* Meyer y Allen (1991)

### 2.2.2. Productividad

Adam Smith afirma que, en Economía, la Productividad mide el grado de contribución de uno o más factores de producción (factores intangibles implementados o factores materiales consumidos) a la variación de la finalidad de un proceso de transformación. Dicha Productividad se liga a la eficiencia y eficacia.

La Productividad es importante en la comprensión de como las acciones humanas (micro y macro) ayudan al progreso, desarrollo y crecimiento económico. Las ganancias de Productividad más altas coincidieron con periodos de crecimiento económico muy fuerte.

La Organización Mundial de Trabajo (2016), señala en su primer capítulo el concepto de productividad la cual menciona que la productividad es la utilización eficaz de la innovación y los recursos para generar más ganancias o valor agregado a los servicios o productos elaborados. Así mismo menciona que para aumentar la productividad en las organizaciones es necesario tener en cuenta dos pilares: Primero enfocarse en el aprovechamiento máximo de los recursos, es decir generar más con los mismos recursos disponibles; segundo minimizar los costos de producción sin reducir el volumen de producción.

Fourastie (1952), señala que la noción de Productividad es casi la única aceptada por las teorías económicas tanto marxistas como liberales. El autor comenta que hace pocos años la productividad ha aparecido como una medida del progreso técnico. Indica también que la Productividad se revela en 4 etapas:

- i. Primero, los lazos del Progreso Técnico con el volumen general de la Producción Nacional y con el nivel de vida.
- ii. Segundo, los lazos del Progreso Técnico en cuanto a las horas de trabajo, aumento de edad escolar, educación y fenómeno general de la distribución de la población activa.
- iii. Tercero, una conciencia de desigualdades de tierras, mostradas por el Progreso Técnico en las distintas profesiones.
- iv. Último, la acción del Progreso Técnico sobre los precios, como resultado, el poder de compra.

De acuerdo a los autores antes citados se puede concluir que la productividad es toda aquella actividad que a través del talento humano en una organización que pone en marcha eficazmente para aumentar o generar más ganancias o rentabilidad en una institución.

### **2.2.3. Productividad Laboral**

Se define como la cantidad de bienes o servicios, obtenida por cada unidad de entrada de trabajo empleado.

Si el trabajo se mide en horas trabajadas, la productividad será igual a la cantidad producida en un periodo de tiempo (corto o largo) al número total de horas trabajadas por los empleados durante el periodo transcurrido.

También se calcula dividiendo el valor de los bienes producidos (volumen de negocios) por el costo de la mano de obra.

Para Cequea, Rodríguez, & Nuñez (2011), la productividad laboral o en una organización debería ser el principal objetivo de la alta dirección además es su responsabilidad. Las funciones que son dirigidas por las personas, son quienes contribuyen todos sus esfuerzos para generar servicios o bienes de forma eficiente, esto provoca una mejoría en la producción a largo plazo, a razón de lo antes mencionado es importante incentivar la productividad en cualquier institución, pero enfocada en el talento humano.

De acuerdo a las definiciones antes mencionadas, se puede entender que la productividad laboral se mide en base a la producción ya sea de bienes o atención de servicios que realiza el personal en una institución, esta productividad debe estar relacionada a una identificación del trabajador con la empresa, ya sé que observa directamente relacionada.

### *2.2.3.1. Dimensiones de la Productividad*

#### **i. Eficacia**

Gaither y Frazier (2000), manifiesta que la eficacia es la que valora el impacto de lo que se efectúa, del producto o servicio que se realiza. No solo se debe cumplir con la efectividad del producto o servicio que se ofrece, sino también con la cantidad y calidad, para que el impacto de los resultados sea alto y se logre satisfacer al cliente.

#### **ii. Eficiencia**

Gaither y Frazier (2000), explica que la eficiencia es la relación de los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos programados y el nivel en el que se aprovechan los recursos utilizados, para transformarlos en productos. Por lo que se vincula a la productividad; pero sólo si se utiliza este indicador para la medición, sólo se asociaría la productividad al uso de los recursos, tomando en cuenta la cantidad y no la calidad del producto, así se pondría un énfasis en la búsqueda de ser más eficiente para toda la organización.

### iii. Efectividad

Gaither y Frazier (2000), indica que la efectividad es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, mide el grado de cumplimiento de los objetivos planificados y se considera además la cantidad como única medida, donde lo importante es el éxito, sin importar el costo. Se vincula con la productividad a través del impacto en el resultado de mejores productos.

#### *2.2.3.2. Modelos teóricos*

##### *2.2.3.2.1. Modelo de Javier y Gómez*

Javier y Gómez (1991), sustentan que cualquier Área o departamento de la Organización se analiza como un Sistema Productivo de Bienes o Servicios con clientes, procesos, productos, insumos y proveedores.

El modelo formula las siguientes dimensiones para el Área de Servicios e indicadores:

- i. Eficacia: Evalúa el impacto que tiene lo que hacemos o brindamos. No solo se trata de producir con efectividad un servicio o producto, y no se fija en la cantidad y calidad, sino en lo que es necesario para satisfacer a los clientes e impactar al mercado.
  - Los indicadores externos consideran:
    - Tiempo de entrega y pedido
    - Información requerida

- Cumplimiento de pedido
- Atención y trato
- Indicadores internos
  - Tiempo de entrega
  - Cantidad de contenido de la información
  - Atención y trato
- Participación en el mercado
  - Porcentaje de participación
  - Porcentaje de nuevos clientes
  - Clientes perdidos

ii. Efectividad: Relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, así podemos notar el grado de cumplimiento de los objetivos que nos planificamos: cantidad de producción, cartera de clientes, órdenes de compra, etc.

- Cumplimiento de cantidad
  - Ventas reales/ventas estimadas
- Concordancia con calidad
  - Porcentaje de devolución de productos expedidos por errores en la orden.
  - Porcentaje de devolución por producción de pedidos con fallas.
  - Proporción de facturas con errores debido a ventas.
- Cumplimiento con la oportunidad de entrega
  - Porcentaje de despachos entregados a tiempo.
  - Demora en la entrega de pedidos
  - Retraso en la entrega de cuentas (o de la información requerida).

iii. Eficiencia: Se emplea para darse cuenta del uso de los recursos con dos sentidos: La primera es, como la semejanza entre la suma de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se estimaba utilizar; la segunda es el nivel en el que se aprovechan los recursos que se utilizan para transformarlos en productos.

Se consideran los siguientes indicadores:

- Retrabajo
  - Horas-hombre utilizadas en reelaboración de órdenes y pedidos.
  - Horas-hombre utilizadas en la reelaboración de pronósticos de demanda.
  - Horas-hombre utilizadas en reelaboración de informes, facturas, etc.
- Inventario
  - Porcentaje de entregas por factura.
  - Porcentaje de pedidos por corroborar
  - Inventario de producto final.
- Ratio de operación
  - Tiempo de operaciones entre tiempo total de actividades de los procesos.
  - Clasificación de pedidos.
  - Pronósticos de demanda
  - Preparación de facturación

#### 2.2.3.2.2. *Modelo de Medición de Medina*

Medina (2007) nombra a Robert Solow, que habla sobre que la función de Producción ayudó a establecer el factor total de la Productividad como algo

operacional. En su artículo “Technical change and the aggregate production function” publicado en 1957, se detalla la forma de separar las variaciones en el producto per cápita, debido a la transición técnica y la disponibilidad de la misma. También conceptualiza a la función de Producción agregada, como se detalla a continuación:

$$(1) Q = F (K, L, t)$$

Donde:

Q = producción, k = insumo de capital, l = insumo de mano de obra, K y l representan los insumos de capital y mano de obra en unidades físicas, y t representa el tiempo y aparece en f para considerar el cambio técnico.

Por otro lado, Fuentes, S. (2012), cita a Norman Gaither y Greg Frazier, quienes conceptúan la Productividad como la cuantía de productos y Servicios realizados con los recursos usados y se sugirió la siguiente medida:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medición del desempeño que comprende la consecuencia de resultados y la proporción entre los resultados y la materia prima requerida para obtenerlos.

#### *2.2.3.3.Productividad Laboral*

Es el rendimiento, eficiencia de la actividad productiva de trabajadores, expresada por la semejanza entre el gasto de trabajo y la cantidad de bienes materiales, realizados en un tiempo determinado. Se establece por la cantidad de tiempo empleado

en fabricar la unidad de producción o por la cantidad de producción usada en la unidad de tiempo. Elevar el rendimiento del trabajo, significa ahorrar trabajo tanto vivo como social, o sea, reducir el tiempo socialmente necesario para producir la unidad de mercancía, rebajar su valor.

#### *2.2.3.4.Productividad total de los factores*

Se refiere a como el crecimiento o reducción de los beneficios en la evolución de cualquier factor que intervenga en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros. Es uno de las palabras que precisa el objetivo del subsistema técnico de la organización. La productividad total de los factores está asociada a la medición de la tecnología y la eficiencia técnica en relación a las variaciones interanuales o ritmo de desarrollo. La Eficiencia técnica puede ser explicada por la eficiencia «pura» y la eficiencia a escala.

#### *2.2.3.5.Productividad Marginal*

También conocida como «producto marginal» del insumo, es el producto agregado que se fabrica con una unidad añadida de ese insumo mientras que los otros insumos permanecen invariables.

La Ley de los rendimientos decrecientes cumple un papel fundamental en la productividad al factor, ya que muestra que la productividad marginal de cada factor disminuye en la medida que más unidades de éste se añaden al proceso de producción. De esta manera un exceso de la cantidad óptima de un factor productivo puede implicar incluso en una baja de la productividad total.

Se determina que las dimensiones de la Productividad son:

#### *2.2.3.5.1. Organización*

Una organización apropiada, aumenta la validez de los procesos. Es fundamental establecer prioridades para alcanzar objetivos y metas determinadas. Administrar el tiempo es importante a la hora de aumentar la productividad empresarial ya que el tiempo que se pierde deja de ser productivo, al causar que los componentes trabajen dentro de un sistema que constituye roles determinados para cada uno.

#### *2.2.3.5.2. Innovación y Tecnología*

Incorporando mejoras tecnológicas se corrigen los resultados y con ello se aumenta la productividad de la empresa que cada vez deben ser más competitivas y para esto se requiere innovar, aplicando nuevas tecnologías, variando en procesos de producción que ayudarán a desarrollar la productividad. Además, estos instrumentos son necesarios para derrotar los procesos que no contribuyen con la empresa. Se deben crear herramientas de trabajo para que cualquier persona sepa las tareas que debe realizar, cuándo y cómo.

#### *2.2.3.5.3. Motivación y Capacitación*

Es importante impulsar la creatividad y desarrollar preparaciones para lograr objetivos de creación y ocasionar cambios en la empresa, y así crezca la productividad empresarial. Se piensa que hoy en día la creatividad y el conocimiento de nuevas

formas de cumplir con el trabajo es un requisito preciso para la conservación de cualquier empresa, permite asegurar una posición competitiva y hacer frente a los constantes cambios del mercado.

#### 2.2.3.5.4. *Entorno de Trabajo*

El trabajador debe tener un bienestar. Mientras más satisfacción obtengan los trabajadores, en la empresa, mayor será su productividad. Trabajo en equipo armonizado, en escenarios favorables, conservando valores como el servicio, respeto, entre otros. Además, se necesita conservar a los trabajadores en ambientes de trabajo íntegras en cuanto a seguridad, sanidad y jornadas de descanso, de manera de no mancillar su fuente de ingresos y así cumplir también con los estatutos impuestos, en lo que respecta a estas cuestiones.

### 2.3. **Definición de términos básicos**

- **Administración de recursos humanos:** Las personas emplean parte de su tiempo viviendo o trabajando en una organización, las cuales determinan que los individuos dependan cada vez más de actividades en grupo. La administración de Recursos Humanos (ARH) no existiría si no hubiese Organizaciones y personas que trabajen en ellas. A la vez se refiere a la preparación adecuada, a la aplicación, sostenimiento y desarrollo de las personas en las Organizaciones (Chiavenato, 1999).

- **Admisión de personas:** “Procesos utilizados para reclutar nuevo personal en la empresa. Puede llamarse proceso de provisión o acatamiento de las personas. Incluye incorporación y selección de personas (Chiavenato, 2009).
- **Auditoría de recursos Humanos:** La auditoría de recursos humanos se define como el análisis de políticas y prácticas de personal de una organización, también es la evaluación de su labor actual, para elaborar una opinión laboral, en cuanto a las funciones realizadas, asociada de una sugerencia para su mejoría. Es un sistema de revisión y control que se plantea la Organización para la mejora de la gestión y la mejora de la rentabilidad (Chiavenato, 2007).
- **Clima laboral:** Conducta tomada por los empleados, el clima laboral depende del proceder administrativo y las circunstancias organizacionales que perciban los trabajadores, la reacción dependerá de la percepción (Likert, 2002) .
- **Compensación Laboral:** Significa remuneración, recompensa o reconocimiento por los servicios prestados. La remuneración es el elemento fundamental en la gestión en términos de retribución o reconocimiento por su cumplimiento en la organización (Chiavenato, 2009).
- **Compromiso Laboral:** Es el sentimiento de vínculo, lealtad o involucramiento de los trabajadores y su nivel de satisfacción por la importancia de la labor y utilidad de las funciones que cumple en su trabajo (Harter, Hayes, & Schmidt, 2002).

- **Condición Laboral:** La relación de un empleado con su trabajo es fundamental, ya que su actitud hacia el trabajo determina el éxito o fracaso en el mismo (Herzberg, 2016).
- **Desempeño Laboral:** El desempeño laboral es la forma como los componentes de la organización ejercen eficazmente para lograr metas comunes, sujetas a reglas básicas creadas con anterioridad (Stoner, 1994).
- **Evaluación de personas:** Proceso de administrar el conocimiento de las personas, esto facilita la información de los trabajadores, para saber en dónde ubicarlos adentro de la organización (Chiavenato, 2009).
- **Gestión del Recurso Humano:** Es el compuesto de políticas y prácticas imprescindibles para regir los compromisos gerenciales relacionados con los recursos humanos, incluidos reclutamiento, elección, preparación, recompensas, y evaluación de desempeño (Chiavenato, 2009).
- **Grupos de Trabajo:** Es un conjunto de personas que interactúan entre ellos, y que se juntan para que el logro de los objetivos en específico sea mayor que la suma del trabajo por parte de cada individuo. (Robbins & Judge, 2013).
- **Motivación:** La motivación es lo que nos inspira, nos compromete, lo mismo ocurre en nuestra vida laboral (Herzberg, 2016).
- **Productividad Laboral:** Se explica que una organización es productiva si logra

sus metas, usando el mínimo de insumos al menor costo. El nivel de ingresos, indica o representa el resultado que cada empleado puede crear. Mientras que más eficaces sean los trabajadores, el volumen de ventas crecerá junto al de los productos y servicios producidos, y así se debería aumentar los ingresos para los empleados. (Robbins S. P., 2004).

- **Reclutamiento:** Es el lugar en donde se puede encontrar a los candidatos adecuados para cubrir las vacantes necesarias en una organización (Chiavenato, 2009).
- **Selección de personas:** Es escoger al trabajador correcto para el cargo, o entre los aspirantes a aquellos que son correctos a los puestos existentes en la empresa, con metas a conservar o ampliar la eficiencia y el desempeño del personal (Chiavenato, 2009).
- **Productividad:** La productividad es la relación entre productos e insumos en un periodo de tiempo, con consideración en la calidad. También se define la relación entre la cantidad de recursos utilizados, en la fabricación; la productividad sirve para valorar el rendimiento de las maquinarias, equipos de trabajo y empleados (Koontz & Weihrich, 1998).

## **2.4. Sistema de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El compromiso laboral influye de manera significativa en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

El compromiso afectivo influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

El compromiso continuo influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

El compromiso normativo influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

## **2.5. Sistema de variables**

### **2.5.1. Identificación de las variables**

Variable independiente: Compromiso laboral

Variable dependiente: Productividad

## 2.5.2. Operacionalización

Tabla 1

*Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de evaluación	
Variable independiente: Compromiso Laboral	Compromiso afectivo	Emociones	Ordinal	
		Familia	Ordinal	
		Pertenencia	Ordinal	
		Lealtad	Ordinal	
		Orgullo	Ordinal	
		Significancia	Ordinal	
		Solidaridad	Ordinal	
		Satisfacción	Ordinal	
	Compromiso continuo	Compromiso continuo	Esfuerzo personal	Ordinal
			Oportunidades limitadas	Ordinal
		Compromiso normativo	Creencia de la lealtad	Ordinal
			Sentido moral	Ordinal
			Reciprocidad	Ordinal
			Indicadores externos	Ordinal
Variable dependiente: Productividad	Eficacia	Indicadores internos	Ordinal	
		Participación en el mercado	Ordinal	
		Cumplimiento de cantidad	Ordinal	
		Concordancia con calidad	Ordinal	
	Eficiencia	Efectividad	Cumplimiento con la oportunidad de entrega	Ordinal
			Retrabajo	Ordinal
		Eficiencia	Inventario	Ordinal
			Ratio de operación	Ordinal

*Nota.* Elaboración propia

Cabe señalar que, la escala ordinal corresponde a la escala que se aplicó en la presente tesis. Ya que la Escala de Likert es una variante de la Escala Ordinal que se utiliza para calcular la satisfacción de un cliente o la satisfacción de un empleado.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica. 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.

### **3.2. Diseño de investigación**

El diseño de investigación puede clasificarse según la intervención del investigador y el periodo de estudio.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2006), la intervención es no experimental, es la investigación que se realiza sin manipular ni variar las variables; es decir, que se observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlas. Lo cual conlleva que no se cambiará las características del objeto de estudio.

Dado ello, según el periodo de tiempo es transversal, también denominado transeccional, lo que comprende que el estudio se realiza en un solo momento.

### **3.3. Nivel de investigación**

El nivel de investigación, dado que se plantea la inferencia del Compromiso laboral sobre la Productividad, es explicativo, la cual establece una relación de causa-efecto, en el que el compromiso tiende a inferir sobre la productividad de los trabajadores.

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

El método de investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que el estudio demanda del empleo de información medible de forma numérica y que será procesada mediante estadística descriptiva e inferencial.

La población está comprendida por un total de 430 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### **3.4.2. Muestra**

La muestra, dado que la población es conocida, es calculada mediante la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Nz^2(P)pq}{\varepsilon^2(N - 1) + z^2(P)pq}$$

N: Población

Z (confiabilidad): 1.96

e (Margen de error): 0.05

$P(pq)$  (Probabilidad de éxito y fracaso): 0.5

La muestra, dado el reemplazo de los valores es de 203 trabajadores.

Distribuida de la siguiente manera: Contratados 77, Nombrados 89, Contratos Administrativos de Servicios (Cas) 37

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

La técnica que se empleará es la encuesta.

#### **3.5.2. Instrumentos**

El instrumento es el cuestionario, el cual formula preguntas según escalas de tipo ordinales, en este caso una variante de la escala de Likert.

### **3.6. Técnicas de procesamiento de datos**

Para el procesamiento y análisis de datos, se hará uso del programa SPSS Windows, en su versión 21. Este programa de tipo estadístico permite realizar tareas de:

- Tabulación de datos
- Elaboración de tablas
- Aplicación de pruebas estadísticas (Regresión lineal)

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

El tratamiento estadístico se realizó en uso del programa SPSS Windows 21, con el que se logró elaborar las tablas de información, las mismas que presentan valores de frecuencias y porcentajes, considerando para ello las escalas ordinales de Likert, las mismas que permiten determinar el grado de cumplimiento de los ítems formulados según los cuestionarios.

La presentación de hallazgos está dividida en dos puntos, iniciando con los resultados de la evaluación del compromiso laboral, en el que se presenta el análisis general, seguido por análisis por dimensiones, según el orden:

- Compromiso afectivo
- Compromiso continuo
- Compromiso normativo

En el segundo punto se presentan los hallazgos de la evaluación de la productividad, el cual presenta los resultados iniciando con el análisis general y posteriormente los resultados según dimensiones, en el siguiente orden:

- Eficacia
- Efectividad
- Eficiencia

## **4.2. Presentación de resultados**

### **4.2.1. Compromiso Laboral**

#### *4.2.1.1. Análisis general*

El compromiso laboral fue evaluado a partir de tres dimensiones, obteniendo en términos generales calificaciones favorables, los cuales tiene que un 72.9% de percepciones en alto grado y un 12.8% en muy alto grado, es decir que los trabajadores realmente se sienten comprometidos con la entidad.

De las dimensiones evaluadas, el compromiso afectivo presenta una percepción del 69.5% de valoraciones en alto grado y 17.2% en muy alto grado, es decir, que existe una probabilidad bastante positiva que el compromiso perdure en el tiempo, tomando en cuenta que se ha generado lazos emocionales, de familia, pertenencia, lealtad y orgullo, como también de solidaridad, satisfacción y trabajadores que pueden sentirse felices respecto con la institución.

En tanto que el compromiso continuo un 48.3% en alto grado y 12.8% en muy alto grado, lo que significa que existe condiciones positivas que conllevan que los trabajadores están dispuestos a esforzarse a favor de la institución y encuentran en ella una oportunidad laboral, lo cual sin lugar a duda es positivo para la entidad dado que puede traducirse en un mejor manejo de costos, y beneficios según rendimientos.

Finalmente, el compromiso normativo fue calificado con un 58.6% en alto grado y 19.2% en muy alto grado, y que explica que los trabajadores presentan sentimientos positivos para persistir en la organización, es decir, que se han creado normas sociales que generan una adecuada estructura de trabajo basada en la lealdad y moral, y en las que existe un clima de buen trato y reciprocidad con la institución.

Tabla 2

*Análisis de Compromiso laboral*

Dimensión	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Compromiso afectivo	0.00%	5.40%	7.90%	69.50%	17.20%	100.00%
Compromiso continuo	3.90%	12.80%	22.20%	48.30%	12.80%	100.00%
Compromiso normativo	0.50%	4.90%	16.70%	58.60%	19.20%	100.00%
Compromiso laboral	0.00%	4.40%	9.90%	72.90%	12.80%	100.00%

4.2.1.2. *Dimensión 1: Compromiso afectivo*4.2.1.2.1. *Emociones*

El ítem “En la Municipalidad Provincial de Tacna tengo la posibilidad de expresar libremente mis emociones”, corresponde a la medición del indicador *Emociones*, para la dimensión *Compromiso afectivo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna suelen contar por posibilidad para expresar sus emociones con libertad. De estos hallazgos, el 80.3% indicó estar de acuerdo, y otro 0.5% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un

14.3% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa. Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 3

*Emociones*

		Recuento	% del N de la columna
	Totalmente en desacuerdo	3	1.50%
En la Municipalidad Provincial de Tacna tengo la posibilidad de expresar libremente mis emociones	En desacuerdo	7	3.40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	14.30%
	De acuerdo	163	80.30%
	Totalmente de acuerdo	1	0.50%
	Total	203	100.00%

4.2.1.2.2. *Familia*

El ítem “En la Municipalidad Provincial de Tacna existe un ambiente familiar”, corresponde a la medición del indicador *Familia*, para la dimensión *Compromiso afectivo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial perciben un ambiente familiar. De estos hallazgos, el 76.4% indicó estar de acuerdo, y otro 5.9% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 14.3% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 4

*Familia*

		Recuento	% del N de la columna
En la Municipalidad Provincial de Tacna existe un ambiente familiar.	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	7	3.40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	14.30%
	De acuerdo	155	76.40%
	Totalmente de acuerdo	12	5.90%
	Total	203	100.00%

*4.2.1.2.3. Pertenencia*

El ítem “Me siento parte de la Municipalidad Provincial de Tacna”, corresponde a la medición del indicador *Pertenencia*, para la dimensión *Compromiso afectivo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna tienen un gran sentido de pertenencia dentro de la misma. De estos hallazgos, el 61.6% indicó estar de acuerdo, y otro 9.9% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 25.1% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 5

*Pertenencia*

	Recuento	% del N de la columna	
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	7	3.40%
Me siento parte de la Municipalidad Provincial de Tacna	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	25.10%
	De acuerdo	125	61.60%
	Totalmente de acuerdo	20	9.90%
	Total	203	100.00%

*4.2.1.2.4. Lealtad*

El ítem “Me considero un trabajador leal a la Municipalidad Provincial de Tacna”, corresponde a la medición del indicador *Lealtad*, para la dimensión *Compromiso afectivo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna consideran ser un trabajador leal a la Institución. De estos hallazgos, el 10.3% indicó estar de acuerdo, y otro 10.3% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 11.3% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 6

*Lealtad*

	Recuento	% del N de la columna	
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	5	2.50%
Me considero un trabajador leal a la Municipalidad Provincial de Tacna	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	11.30%
	De acuerdo	154	75.90%
	Totalmente de acuerdo	21	10.30%
	Total	203	100.00%

4.2.1.2.5. *Orgullo*

El ítem “Me siento orgulloso de formar parte de la Municipalidad Provincial de Tacna”, corresponde a la medición del indicador *Orgullo*, para la dimensión *Compromiso afectivo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna se sienten orgullosos de formar parte de la misma. De estos hallazgos, el 67% indicó estar de acuerdo, y otro 14.3% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 13.8% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 7

*Orgullo*

		Recuento	% del N de la columna
	Totalmente en desacuerdo	1	0.50%
Me siento orgulloso de formar parte de la Municipalidad Provincial de Tacna	En desacuerdo	9	4.40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	13.80%
	De acuerdo	136	67.00%
	Totalmente de acuerdo	29	14.30%
	Total	203	100.00%

4.2.1.2.6. *Significancia*

El ítem “Para mí es sumamente significativo ser parte y laborar en la Municipalidad Provincial de Tacna”, corresponde a la medición del indicador *Significancia*, para la dimensión *Compromiso afectivo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que para los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna es sumamente significativo ser parte y laborar en la Institución. De estos hallazgos, el 62.1% indicó estar de acuerdo, y otro 14.3% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 18.7% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 8

*Significancia*

		Recuento	% del N de la columna
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Para mí es sumamente significativo ser parte y laborar en la Municipalidad Provincial de Tacna	En desacuerdo	10	4.90%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	18.70%
	De acuerdo	126	62.10%
	Totalmente de acuerdo	29	14.30%
	Total	203	100.00%

*4.2.1.2.7. Solidaridad*

El ítem “En la Municipalidad Provincial de Tacna existe un clima de solidaridad y trabajo en equipo”, corresponde a la medición del indicador *Solidaridad*, para la dimensión *Compromiso afectivo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna sienten que existe un clima de solidad y trabajo en equipo dentro de la misma. De estos hallazgos, el 63.5% indicó estar de acuerdo, y otro 10.3% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 20.2% que indicaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 9

*Solidaridad*

		Recuento	% del N de la columna
	Totalmente en desacuerdo	1	0.50%
En la Municipalidad Provincial de Tacna existe un clima de solidaridad y trabajo en equipo	En desacuerdo	11	5.40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	20.20%
	De acuerdo	129	63.50%
	Totalmente de acuerdo	21	10.30%
	Total	203	100.00%

4.2.1.2.8. *Satisfacción*

El ítem “Estoy satisfecho con las condiciones laborales de la Municipalidad Provincial de Tacna”, corresponde a la medición del indicador *Satisfacción*, para la dimensión *Compromiso afectivo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna se sienten satisfechos con las condiciones laborales dentro de la Institución. De estos hallazgos, el 58.6% indicó estar de acuerdo, y otro 12.3% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 21.7% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 10

*Satisfacción*

		Recuento	% del N de la columna
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Estoy satisfecho con las condiciones laborales de la Municipalidad Provincial de Tacna	En desacuerdo	15	7.40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	21.70%
	De acuerdo	119	58.60%
	Totalmente de acuerdo	25	12.30%
	Total	203	100.00%

4.2.1.2.9. *Felicidad*

El ítem “Me siento feliz de ser parte de la Municipalidad Provincial de Tacna”, corresponde a la medición del indicador *Felicidad*, para la dimensión *Compromiso afectivo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna se sienten felices de ser parte de la Institución. De estos hallazgos, el 66% indicó estar de acuerdo, y otro 9.4% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 18.7% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 11

*Felicidad*

	Recuento	% del N de la columna
Totalmente en desacuerdo	1	0.50%
En desacuerdo	11	5.40%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	18.70%
De acuerdo	134	66.00%
Totalmente de acuerdo	19	9.40%
Total	203	100.00%

4.2.1.3. *Dimensión 2: Compromiso continuo*4.2.1.3.1. *Esfuerzo personal*

El ítem “El esfuerzo que realizo en la Municipalidad Provincial de Tacna para lograr las metas y objetivos vale la pena”, corresponde a la medición del indicador *Esfuerzo personal*, para la dimensión *Compromiso continuo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna sienten que hacer un gran esfuerzo para lograr metas y objetivos en su trabajo vale la pena. De estos hallazgos, el 72.4% indicó estar de acuerdo, y otro 8.4% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 5.4% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 12

*Esfuerzo personal*

		Recuento	% del N de la columna
	Totalmente en desacuerdo	3	1.50%
El esfuerzo que realizo en la Municipalidad Provincial de Tacna para lograr las metas y objetivos vale la pena.	En desacuerdo	11	5.40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	12.30%
	De acuerdo	147	72.40%
	Totalmente de acuerdo	17	8.40%
	Total	203	100.00%

*4.2.1.3.2. Oportunidades limitadas*

El ítem “Considero que fuera de la Municipalidad Provincial de Tacna no existen mejores oportunidades”, corresponde a la medición del indicador *Oportunidades limitadas*, para la dimensión *Compromiso continuo*, de la variable *Compromiso Laboral*.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna consideran que fuera de la Institución no existen mejores oportunidades laborales. De estos hallazgos, el 35% indicó estar de acuerdo, y otro 10.3% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 17.7% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 13

*Oportunidades limitadas*

		Recuento	% del N de la columna
	Totalmente en desacuerdo	17	8.40%
Considero que fuera de la Municipalidad Provincial de Tacna no existen mejores oportunidades	En desacuerdo	58	28.60%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	17.70%
	De acuerdo	71	35.00%
	Totalmente de acuerdo	21	10.30%
	Total	203	100.00%

4.2.1.4. *Dimensión 3: Compromiso normativo*4.2.1.4.1. *Creencia de la lealtad*

El ítem “La Municipalidad Provincial de Tacna es una entidad leal conmigo, es decir, se cumple lo que se promete y vela por los intereses de los trabajadores”, corresponde a la medición del indicador *Creencia de la lealtad*, para la dimensión *Compromiso normativo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna sienten que la entidad es leal con ellos y que cumplen lo que prometen, además de velar sus intereses. De estos hallazgos, el 70% indicó estar de acuerdo, y otro 5.4% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 18.2% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 14

*Creencia de la lealtad*

		Recuento	% del N de la columna
La Municipalidad Provincial de Tacna es una entidad leal conmigo, es decir, se cumple lo que se promete y vela por los intereses de los trabajadores	Totalmente en desacuerdo	1	0.50%
	En desacuerdo	12	5.90%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	18.20%
	De acuerdo	142	70.00%
	Totalmente de acuerdo	11	5.40%
	Total	203	100.00%

*4.2.1.4.2. Sentido moral*

El ítem “Me siento comprometido moralmente con la Municipalidad Provincial de Tacna”, corresponde a la medición del indicador *Sentido moral*, para la dimensión *Compromiso normativo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna se sienten comprometidos moralmente con la entidad. De estos hallazgos, el 59.6% indicó estar de acuerdo, y otro 20.7% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 14.8% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 15

*Sentido moral*

		Recuento	% del N de la columna
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Me siento comprometido moralmente con la Municipalidad Provincial de Tacna	En desacuerdo	10	4.90%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	14.80%
	De acuerdo	121	59.60%
	Totalmente de acuerdo	42	20.70%
	Total	203	100.00%

*4.2.1.4.3. Reciprocidad*

El ítem “La Municipalidad Provincial de Tacna es recíproca con el esfuerzo que dedico a ella”, corresponde a la medición del indicador *Reciprocidad*, para la dimensión *Compromiso normativo*, de la variable Compromiso Laboral.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que para los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, la Institución es recíproca en cuanto al esfuerzo que le dedican. De estos hallazgos, el 65.5% indicó estar de acuerdo, y otro 6.4% estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, también se tiene un 20.7% que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la premisa.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 16

*Reciprocidad*

		Recuento	% del N de la columna
	Totalmente en desacuerdo	1	0.50%
La Municipalidad Provincial de Tacna es recíproca con el esfuerzo que dedico a ella.	En desacuerdo	14	6.90%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	20.70%
	De acuerdo	133	65.50%
	Totalmente de acuerdo	13	6.40%
	Total	203	100.00%

**4.2.2. Productividad***4.2.2.1. Análisis general*

La productividad fue evaluada a partir de tres dimensiones, logrando calificativos positivos a nivel general, de los cuales tiene el 71.4% de calificaciones correspondió a una evaluación de la productividad en alto grado y un 16.7% en muy alto grado, demostrando de esta forma que de acuerdo al rendimiento del personal de la institución se denota valoraciones sumamente positivas que expresan tales cumplimientos.

Estos hallazgos se deben a la evaluación de las dimensiones: eficacia, efectividad y eficiencia.

En cuanto a la eficacia, presentó un nivel de valoración en muy alto grado en un 71.9% y un 15.3% en muy alto grado, es decir que los trabajadores cumplen con sus funciones de forma adecuada en cuanto al logro de indicadores de trabajo externos como internos, y en cuanto a la participación en la organización.

En tanto que la efectividad obtuvo un 61.6% de valoración en alto grado y un 20.7% en muy alto grado, es decir que los trabajadores cumplen con indicadores positivos de cumplimiento de la cantidad de trabajo encargada, lo realizan acorde con la calidad, y dando cumplimiento con la oportunidad de entrega según plazos.

Por otro lado, la eficiencia obtuvo una calificación del 64.5% en alto grado y 21.7% en muy alto grado, y que explica que los trabajadores tienen resultados positivos que cumplen con las expectativas de reemplazo, y bajo respeto de los inventarios y operaciones según la labor encomendadas.

En tal sentido, los hallazgos traen consigo resultados positivos en cuanto a la productividad del personal, los cuales presentan niveles adecuados de eficacia, efectividad y eficiencia en su conjunto, y que trae consecuencias favorables para la institución y el logro de sus objetivos organizacionales.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 17

*Análisis de Productividad*

Dimensión	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Eficacia	0.00%	8.90%	3.90%	71.90%	15.30%	100.00%
Efectividad	0.50%	3.90%	13.30%	61.60%	20.70%	100.00%
Eficiencia	2.00%	3.00%	8.90%	64.50%	21.70%	100.00%
Productividad	0.50%	6.90%	4.40%	71.40%	16.70%	100.00%

#### 4.2.2.2. Dimensión 1: Eficacia

##### 4.2.2.2.1. Indicadores externos

##### i. Tiempo de entrega de trabajo según requerimiento

El ítem “El trabajador cumple adecuadamente con el tiempo de entrega de trabajo según requerimiento”, corresponde a la medición del indicador *Indicadores externos*, para la dimensión *Eficacia*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna cumplen adecuadamente con el tiempo de entrega de trabajo según se requiera. De estos hallazgos, el 86.2% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 1.5% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 8.9% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 18

##### *Tiempo de entrega de trabajo*

		Recuento	% del N de la columna
	Muy bajo grado	0	0.00%
El trabajador cumple adecuadamente con el tiempo de entrega de trabajo según requerimiento	Bajo grado	7	3.40%
	Regular grado	18	8.90%
	Alto grado	175	86.20%
	Muy alto grado	3	1.50%
	Total	203	100.00%

ii. *Información a tiempo*

El ítem “En caso de requerimiento, el trabajador cumple con brindar información a tiempo”, corresponde a la medición del indicador *Indicadores externos*, para la dimensión *Eficacia*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna cumplen con brindar información a tiempo en caso de ser requerido. De estos hallazgos, el 71.9% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 3% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 21.7% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 19

*Información a tiempo*

		Recuento	% del N de la columna
En caso de requerimiento, el trabajador cumple con brindar información a tiempo.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	7	3.40%
	Regular grado	44	21.70%
	Alto grado	146	71.90%
	Muy alto grado	6	3.00%
	Total	203	100.00%

iii. *Tareas encargadas*

El ítem “El trabajador cumple debidamente con las tareas encargadas”, corresponde a la medición del indicador *Indicadores externos*, para la dimensión *Eficacia*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna cumplen debidamente con las tareas que se le encargan. De estos hallazgos, el 68% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 9.9% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 18.2% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 20

*Tareas encargadas*

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador cumple debidamente con las tareas encargadas	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	8	3.90%
	Regular grado	37	18.20%
	Alto grado	138	68.00%
	Muy alto grado	20	9.90%
	Total	203	100.00%

iv. *Buen trato*

El ítem “El trabajador es atento y brinda un buen trato”, corresponde a la medición del indicador *Indicadores externos*, para la dimensión *Eficacia*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna son atentos y brindan un buen servicio. De estos hallazgos, el 73.9% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 9.4% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 7.9% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 21

*Buen trato*

	Recuento	% del N de la columna	
El trabajador es atento y brinda un buen trato	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	18	8.90%
	Regular grado	16	7.90%
	Alto grado	150	73.90%
	Muy alto grado	19	9.40%
	Total	203	100.00%

4.2.2.2.2. *Indicadores internos*

i. *Buen servicio a los usuarios y/o otros trabajadores*

El ítem “El trabajador brinda un buen servicio a los usuarios y/o otros trabajadores que requieren de sus servicios en un tiempo debido”, corresponde a la medición del indicador *Indicadores internos*, para la dimensión *Eficacia*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna brindan un buen servicio a los usuarios y/o otros trabajadores que requieren de sus servicios en un tiempo debido. De estos hallazgos, el 73.4% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 6.4% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 11.8% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 22

*Buen servicio a usuarios*

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador brinda un buen servicio a los usuarios y/o otros trabajadores que requieren de sus servicios en un tiempo debido.	Muy bajo grado	1	0.50%
	Bajo grado	16	7.90%
	Regular grado	24	11.80%
	Alto grado	149	73.40%
	Muy alto grado	13	6.40%
	Total	203	100.00%

ii. *Solicitud de información externa*

El ítem “En caso de haber una solicitud de información externa (de otra área o de algún usuario), el trabajador cumple con informar debidamente”, corresponde a la medición del indicador *Indicadores internos*, para la dimensión *Eficacia*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna en caso de recibir una solicitud de información externa (de otra área o de algún usuario), cumplen con informar debidamente. De estos hallazgos, el 63.5% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 12.8% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 15.3% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 23

*Solicitud de información*

		Recuento	% del N de la columna
En caso de haber una solicitud de información externa (de otra área o de algún usuario), el trabajador cumple con informar debidamente.	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	17	8.40%
	Regular grado	31	15.30%
	Alto grado	129	63.50%
	Muy alto grado	26	12.80%
	Total	203	100.00%

*iii. Buen trato al personal de otras áreas y/o usuarios de la entidad.*

El ítem “El trabajador brinda un buen trato al personal de otras áreas y/o usuarios de la entidad”, corresponde a la medición del indicador *Indicadores internos*, para la dimensión *Eficacia*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna brindan un buen trato al personal de otras áreas y/o usuarios de la entidad. De estos hallazgos, el 72.4%

presentó un rendimiento en alto grado, y otro 9.9% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 7.9% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 24

*Buen trato al personal*

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador brinda un buen trato al personal de otras áreas y/o usuarios de la entidad.	Muy bajo grado	1	0.50%
	Bajo grado	19	9.40%
	Regular grado	16	7.90%
	Alto grado	147	72.40%
	Muy alto grado	20	9.90%
	Total	203	100.00%

4.2.2.2.3. *Participación en el mercado*

El ítem “El trabajador brinda un buen servicio a los usuarios, lo que permite que estos se lleven buenas impresiones respecto a la gestión municipal”, corresponde a la medición del indicador *Participación en el mercado*, para la dimensión *Eficacia*, de la variable *Productividad*.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna brindan un buen servicio a los usuarios, permitiendo que se lleven buena impresión respecto a la gestión municipal. De estos hallazgos, el 70% presentó un rendimiento en alto grado, y otro

10.3% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 11.8% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 25

*Participación en el mercado*

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador brinda un buen servicio a los usuarios, lo que permite que estos se lleven buenas impresiones respecto a la gestión municipal	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	16	7.90%
	Regular grado	24	11.80%
	Alto grado	142	70.00%
	Muy alto grado	21	10.30%
	Total	203	100.00%

4.2.2.3. *Dimensión 2: Efectividad*

4.2.2.3.1. *Cumplimiento de cantidad*

El ítem “El trabajador cumple con el trabajo encargado en términos de cantidad”, corresponde a la medición del indicador *Cumplimiento de cantidad*, para la dimensión *Efectividad*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna cumplen con el trabajo encargado en términos de cantidad. De estos hallazgos, el 73.9% presentó un

rendimiento en alto grado, y otro 7.4% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 14.3% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 26

*Cumplimiento de cantidad*

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador cumple con el trabajo encargado en términos de cantidad	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	9	4.40%
	Regular grado	29	14.30%
	Alto grado	150	73.90%
	Muy alto grado	15	7.40%
	Total	203	100.00%

4.2.2.3.2. *Concordancia con calidad*

El ítem “El trabajador cumple exactamente con el trabajo encargado, según lineamientos solicitados”, corresponde a la medición del indicador *Concordancia con calidad*, para la dimensión *Efectividad*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna cumplen exactamente con el trabajo encargado, según lo solicitado. De estos hallazgos, el 69% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 9.9% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 16.7% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 27

*Concordancia con calidad*

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador cumple exactamente con el trabajo encargado, según lineamientos solicitados	Muy bajo grado	1	0.50%
	Bajo grado	8	3.90%
	Regular grado	34	16.70%
	Alto grado	140	69.00%
	Muy alto grado	20	9.90%
	Total	203	100.00%

4.2.2.3.3. *Cumplimiento con la oportunidad de entrega*

El ítem “El trabajador entrega sus informes y/o cumple las labores con prontitud, sin retrasos o demoras que afecten la operatividad municipal”, corresponde a la medición del indicador *Cumplimiento con la oportunidad de entrega*, para la dimensión *Efectividad*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna entrega sus informes y/o cumple con las labores con prontitud, sin retrasos o demoras, lo que hace que no se afecte la operatividad municipal. De estos hallazgos, el 65.5% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 12.8% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 16.7% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 28

*Cumplimiento con la oportunidad de entrega*

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador entrega sus informes y/o cumple las labores con prontitud, sin retrasos o demoras que afecten la operatividad municipal	Muy bajo grado	1	0.50%
	Bajo grado	9	4.40%
	Regular grado	34	16.70%
	Alto grado	133	65.50%
	Muy alto grado	26	12.80%
	Total	203	100.00%

4.2.2.4. *Dimensión 3: Eficiencia*4.2.2.4.1. *Retrabajo*

El ítem “El tiempo empleado por el trabajador para cumplir con sus procesos es el necesario, no pasándose más de la hora”, corresponde a la medición del indicador *Retrabajo*, para la dimensión *Eficiencia*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que el tiempo que emplean los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna para cumplir con los procesos es el necesario, no pasándose de la hora. De estos hallazgos, el 72.9% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 9.4% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 11.8% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 29

*Retrabajo*

		Recuento	% del N de la columna
	Muy bajo grado	1	0.50%
El tiempo empleado por el trabajador para cumplir con sus procesos es el necesario, no pasándose más de la hora	Bajo grado	11	5.40%
	Regular grado	24	11.80%
	Alto grado	148	72.90%
	Muy alto grado	19	9.40%
	Total	203	100.00%

4.2.2.4.2. *Inventario*

El ítem “El trabajador hace uso adecuado de los recursos asignados para cumplir con su trabajo”, corresponde a la medición del indicador *Inventario*, para la dimensión *Eficiencia*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna hacen el uso adecuado de los recursos asignados para el cumplimiento de su trabajo. De estos hallazgos, el 65% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 11.3% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 15.3% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 30

*Inventario*

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador hace uso adecuado de los recursos asignados para cumplir con su trabajo	Muy bajo grado	4	2.00%
	Bajo grado	13	6.40%
	Regular grado	31	15.30%
	Alto grado	132	65.00%
	Muy alto grado	23	11.30%
	Total	203	100.00%

*4.2.2.4.3. Ratio de operación*

El ítem “El trabajador cumple con sus funciones de forma acertada”, corresponde a la medición del indicador *Ratio de operación*, para la dimensión *Eficiencia*, de la variable Productividad.

Se aprecia que las marcaciones son mayormente positivas, lo que significa que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna cumplen con sus funciones de forma acertada. De estos hallazgos, el 70.9% presentó un rendimiento en alto grado, y otro 13.8% estar en muy alto grado. Por otro lado, también se tiene un 10.8% con una productividad en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 31

*Ratio de operación*

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador cumple con sus funciones de forma acertada	Muy bajo grado	0	0.00%
	Bajo grado	9	4.40%
	Regular grado	22	10.80%
	Alto grado	144	70.90%
	Muy alto grado	28	13.80%
	Total	203	100.00%

**4.3. Contraste de hipótesis****4.3.1. Contraste de hipótesis general**

La hipótesis formulada es:

H0 (Nula): El compromiso laboral no influye de forma significativa en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

H1 (Alterna): El compromiso laboral influye de forma significativa en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Para determinar la influencia se ejecuta la prueba de regresión lineal, determinando los siguientes resultados.

- Resumen del modelo

Tabla 32

*Resumen del modelo estadístico de la hipótesis general*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.562(a)	.316	.313	.606

- ANOVA

Tabla 33

*ANOVA del modelo estadístico de la hipótesis general*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	34.094	1	34.094	92.948	.000(a)
	Residual	73.729	201	.367		
	Total	107.823	202			

- Coeficientes

Tabla 34

*Coeficientes del modelo estadístico de la hipótesis general*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	1.418	.268		5.290	.000
	Compromiso laboral	.648	.067	.562	9.641	.000

Como se aprecia el valor de significancia es menor de 0.05, por lo que se determina que existe una relación significativa entre las variables.

Por otro lado, el R-cuadrado calculado explica que el compromiso laboral influye en un 31.6% sobre la productividad.

De esta forma se da por aprobada la hipótesis alterna formulada.

### 4.3.2. Contraste de hipótesis específicas

#### 4.3.2.1. *Contraste de hipótesis específica 1*

La hipótesis específica 1 formulada es:

H0 (Nula): El compromiso afectivo no influye de forma significativa en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

H1 (Alterna): El compromiso afectivo influye de forma significativa en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Para determinar la influencia se ejecuta la prueba de regresión lineal, determinando los siguientes resultados.

- Resumen del modelo

Tabla 35

#### *Resumen del modelo estadístico de la hipótesis específica 1*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.592(a)	.351	.347	.590

- ANOVA

Tabla 36

*ANOVA del modelo estadístico de la hipótesis específica 1*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	37.800	1	37.800	108.507	.000(a)
	Residual	70.022	201	.348		
	Total	107.823	202			

- Coeficientes

Tabla 37

*Coeficientes del modelo estadístico de la hipótesis específica 1*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	1.456	.245		5.945	.000
	Compromiso afectivo	.631	.061	.592	10.417	.000

Como se aprecia el valor de significancia es menor de 0.05, por lo que se determina que existe una relación significativa entre las variables.

Por otro lado, el R-cuadrado calculado explica que el compromiso afectivo influye en un 35.1% sobre la productividad.

De esta forma se da por aprobada la hipótesis alterna formulada.

#### 4.3.2.2. *Contraste de hipótesis específica 2*

La hipótesis específica 2 formulada es:

H0 (Nula): El compromiso continuo no influye de forma significativa en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

H1 (Alterna): El compromiso continuo influye de forma significativa en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Para determinar la influencia se ejecuta la prueba de regresión lineal, determinando los siguientes resultados.

- Resumen del modelo

Tabla 38

*Resumen del modelo estadístico de la hipótesis específica 2*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.529(a)	.280	.276	.621

- ANOVA

Tabla 39

*ANOVA del modelo estadístico de la hipótesis específica 2*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	30.186	1	30.186	78.152	.000(a)
	Residual	77.636	201	.386		
	Total	107.823	202			

- Coeficientes

Tabla 40

*Coefficientes del modelo estadístico de la hipótesis específica 3*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	2.607	.160		16.264	.000
	Compromiso continuo	.386	.044	.529	8.840	.000

Como se aprecia el valor de significancia es menor de 0.05, por lo que se determina que existe una relación significativa entre las variables.

Por otro lado, el R-cuadrado calculado explica que el compromiso continuo influye en un 28% sobre la productividad.

De esta forma se da por aprobada la hipótesis alterna formulada.

#### 4.3.2.3. *Contraste de hipótesis específica 3*

La hipótesis específica 3 formulada es:

H0 (Nula): El compromiso normativo no influye de forma significativa en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

H1 (Alterna): El compromiso normativo influye de forma significativa en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Para determinar la influencia se ejecuta la prueba de regresión lineal, determinando los siguientes resultados.

- Resumen del modelo

Tabla 41

*Resumen del modelo estadístico de la hipótesis específica 3*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.531(a)	.282	.278	.621

- ANOVA

Tabla 42

*ANOVA del modelo estadístico de la hipótesis específica 3*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	30.368	1	30.368	78.805	.000(a)
	Residual	77.455	201	.385		
	Total	107.823	202			

- Coefficientes

Tabla 43

*Coefficientes del modelo estadístico de la hipótesis específica 3*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	2.006	.226		8.895	.000
	Compromiso normativo	.502	.057	.531	8.877	.000

Como se aprecia el valor de significancia es menor de 0.05, por lo que se determina que existe una relación significativa entre las variables.

Por otro lado, el R-cuadrado calculado explica que el compromiso normativo influye en un 28.2% sobre la productividad.

De esta forma se da por aprobada la hipótesis alterna formulada.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Los hallazgos del estudio han demostrado que las percepciones en cuanto al compromiso laboral en la institución municipal son adecuadas, con frecuencias mayoritarias que sostienen que los trabajadores consideran encontrar condiciones de trabajo que conducen a que estos se sientan comprometidos con la labor que realizan en la institución.

Así mismo, los resultados también presentan que la productividad de los trabajadores municipales cumple con los estándares esperados, mostrando niveles de calificación mayoritariamente altos.

Tomando en cuenta estos resultados, a partir del contraste de hipótesis se ha demostrado que existe una relación significativa y de causalidad en la que la productividad tiende a presentar efectos positivos a partir del compromiso laboral del personal.

Tales hallazgos se pueden contrastar con investigaciones preliminares, siendo el caso de Aldana (2013), quien, en su investigación, de forma similar, concluyó que el compromiso laboral presentó índices altos, resaltándose a su vez que este se logra indiferentemente del sexo de los trabajadores.

Así mismo, tal como demostró Fuentes (2012), al igual que en la investigación, demostró que la productividad laboral guarda relación con otras variables que infieren sobre sus resultados, siendo en este caso la satisfacción laboral una variable que tiende a generar también efectos sobre la productividad.

Por otro lado, en contraste con Angulo (2017), este realizó un estudio considerando de forma similar el estudio de las variables, y demostrando de forma similar que el compromiso laboral tiende a generar efectos sobre la productividad, estableciendo para ello la existencia de una relación entre las variables, y encontrando al mismo tiempo que a medida que el compromiso es mayor la productividad laboral también encuentra efectos positivos.

De mismo modo, León (2018), también realizó un estudio considerando las variables de la presente tesis, y demostrando en sus resultados que, en empleo de una metodología similar, existe una relación significativa entre las variables, pero con el diferencial que estos presentaron calificaciones negativas, es decir, se encontró falencias en cuanto al compromiso y con una productividad comprometida.

Así mismo, existen otros estudios que demostraron que el compromiso laboral tiende a ser resultante de variables como el clima laboral, lo que demostró Maquera (2019), y por otro lado que la productividad laboral no solo se ve influenciada por un componente del compromiso que son los valores institucionales, tal como estableció Sacari (2019).

## CONCLUSIONES

1. El Compromiso Laboral influye de forma significativa sobre la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, lo que se demostró a partir del valor de significancia menor de 0.05, y el R-cuadrado que indica una influencia del 31.6% del compromiso laboral sobre la productividad. Esto explica que el compromiso logrado en la institución por parte de los trabajadores en un nivel afectivo, continuo y normativo tiende a generar inferencia sobre la productividad de los trabajadores en función de su eficacia, eficiencia y efectividad en la realización de sus labores.
2. Se estableció que existe influencia significativa del Compromiso Afectivo en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, a fin de conocer qué tanto las emociones, la familiaridad, a partir del valor de significancia menor de 0.05 y el R-cuadrado que permite explicar que el compromiso afectivo influye en un 35.1% sobre la productividad de los trabajadores. Ello quiere decir que la productividad laboral puede verse inferida a partir de las emociones, el sentimiento de familia, la pertenencia, la lealtad, el orgullo, la significancia del trabajo, la solidaridad institucional y la felicidad en el trabajo.
3. El Compromiso Continuo influye de forma significativa en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, lo que se determinó en función del valor de significancia menor de 0.05 y el R-cuadrado que explica una influencia sobre la productividad de un 28%, lo que explica que la productividad laboral tiende a verse inferida en función de elementos tales como el esfuerzo personal y las oportunidades que se brindan en la institución.

4. El Compromiso Normativo influye de forma significativa en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, hecho que fue demostrado en función del valor de significancia hallado menor de 0.05, y un R-cuadrado que indica que el compromiso normativo determina en un 28.2%, la variabilidad de la productividad. Esto quiere decir que la productividad de los trabajadores se puede ver inferida a partir de la lealtad, el sentido moral y la percepción sobre la reciprocidad en función de la entrega laboral.

## SUGERENCIAS

1. En relación al compromiso afectivo, es necesario que el Área de Personal de la Municipalidad Provincial de Tacna considere programar actividades de confraternización, y que estas estén consideradas en el calendario de actividades de la institución, en las que se haga partícipe a todos los miembros de la institución y que permita mejorar la comunicación entre todos los miembros, motivando de este modo la familiaridad entre los mismos, y sirviendo como motivo para realizar reconocimientos y fomentar los valores institucionales.
2. En relación al compromiso continuo, es preciso que la Municipalidad Provincial de Tacna, mediante el Área de Personal, considere programar en su Plan de Trabajo Anual actividades de capacitación y socialización de los valores institucionales, a fin que estos sean reforzados, invitando al personal, según el contenido de dichas capacitaciones, a que den un adecuado cumplimiento mediante su labor, y que se motive a la vez el compromiso organizacional mediante un liderazgo transformacional, con miras a lograr efectos positivos sobre la productividad, bajo la consigna que la productividad sea dirigida a lograr resultados positivos a favor de la institución. Asimismo, es preciso que el Área de Personal de la Municipalidad Provincial de Tacna, en coordinación con la Gerencia de Planificación y la Gerencia General propongan el establecimiento de reconocimientos a la productividad, mediante la inclusión de bonos en el pago de las planillas, los mismos que sean determinados a partir de métricas sobre el cumplimiento de las funciones del puesto de trabajo, y que sean de reconocimiento mensual, a fin que se motive el buen rendimiento y a su vez se promueva el

compromiso con la entidad. En tal sentido, mientras mayor sea el reconocimiento, el compromiso de la entidad podrá mejorar.

3. Finalmente, en relación al compromiso normativo, es necesario que se realice por iniciativa del Área de Personal, una evaluación de las normativas internas, a fin de actualizarlas y adecuarlas a las exigencias laborales, haciendo también partícipe a los trabajadores de las diferentes áreas, permitiendo que estos hagan exposición de sus sugerencias, con la finalidad que se logre obtener un documento consensuado y compartido por todos los colaboradores. Ello implicaría la actualización de las normas y procesos internos acorde a las exigencias del contexto laboral y operativos, es decir, según funciones de los puestos de trabajo.

## REFERENCIAS

- Aldana, J. (2013). *Compromiso Laboral de los trabajadores del Área Central de una Institución Bancaria que opera en la Ciudad de Guatemala, según sexo*. Asunción: Universidad Rafael Landívar.
- Allen, N., & Meyer, J. (1997). *El Compromiso Organizacional: Un Valor personal y empresarial en el Marketing Interno*. Málaga: Revista de Estudios Empresariales. Segunda época.
- Angulo Infante, J. M. (2017). *Relación entre Compromiso Organizacional y Nivel de Productividad de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Picota 2016*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?*. Lima: Repositorio Académico Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Arias, F. (2001). El Compromiso Personal hacia la Organización y la intención de permanencia: Algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración N° 200*.
- Cequea, M., Rodríguez, C., & Nuñez, M. (2011). La Productividad desde una Perspectiva Humana: Dimensiones y Factores. *Intangible Capital*, 549-584.
- Chiavenato, I. (1999). *Compromiso Laboral de los trabajadores del Área Central de una Institución Bancaria que opera en la Ciudad de Guatemala, según sexo*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chiavenato, I. (2007). *La Auditoria de Recursos Humanos - Seminario de Graduación para optar al título de licenciados en Administración de Empresas*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1987). *Nivel de Satisfacción Laboral en Empresas Públicas y Privadas de la Ciudad de Chillán*. Chile: Universidad Del Bio-Bio.
- EFE. (6 de Febrero de 2020). Corrupción y controles impactan en menor inversión pública en Perú en 2019. *EFE*.
- Fourastie, J. (1952). *Productividad*. Paris: Collection Que sais - je.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad (estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en*

- la Ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Gaither, N., & Fraizer, G. (2000). *Administración de Producción y Operaciones*. México: International Thomson Editores.
- García, M., & Ibarra, L. (2014). *Compromiso Laboral y Motivación del personal de la Oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018*. Lima: Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- Harter, J., Hayes, T., & Schmidt, F. (2002). Business-until-level relationship etween employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Apllied Psychology*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de Investigación (Cuarta Edición)*. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Herzberg, F. (2016). *Teoría de los dos Factores de Herzberg*. EEUU: Obtenido de Teoría de los dos Factores de Herzberg.
- Javier, F., & Gómez, L. (1991). Satisfacción Laboral. *Comportamiento Humano en el Trabajo 2º Edición Editorial McGraw-Hill*.
- Kanter, R. M. (1968). Compromiso y Organización Social: Un estudio de los mecanismos de Compromiso en las comunidades Utópicas. *American Sociological Review*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global 11a Edición*. México: McGraw-Hill.
- La República. (17 de Agosto de 2019). Municipios de Tacna tienen plata pero no saben gastar. *Diario La República*.
- León, L. S. (2018). *Compromiso Organizacional y su relación con la Productividad Laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Likert, R. (2002). *Teoría del clima Organizacional*. Idalberto Chiavenato, *Administración de Recursos Humanos*, Idalberto Chiavenato. México: McGraw Hill.
- Maquera, P. (2019). *El Clima Laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A. 2018*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Medina, J. (2007). Modelo Integral de Productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista EAN*.
- Mercurio, Z. (2005). Compromiso afectivo como esencia del Compromiso

- Organizacional una revisión integradora de la literatura. *Revisión de Desarrollo de Recursos Humanos*, 389-414.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). Una conceptualización de tres componentes del Compromiso Organizacional. *Revisión de Gestión de Recursos Humanos*, 61.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). Vinculaciones entre el empleado y la Organización: La Psicología del Compromiso, el Ausentismo y la Rotación. *Academic Press*.
- Organización Mundial de Trabajo. (2016). *El recurso humano y la productividad*. Ginebra: Organización Mundial de Trabajo.
- Ramos, A. (2005). *El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima*. México: Universidad de Colima.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson 1era Edición.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional (15ª Edición)*. *Pearson Prentice Hall*.
- Sacari, J. (2019). *Los Valores Organizacionales y su Influencia en la Productividad Laboral del Hospital Hipólito Unánue, Región Tacna, año 2017*. Tacna: Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Stoner, J. (1994). *Administración. 5ta. Ed.* . México: Prentice - Hall Hispanoamericana S.A. .

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable	Dimensión	Indicador	Escala de evaluación
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>				
¿Cuál es la influencia del compromiso laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna?	Determinar la influencia del compromiso laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.	El compromiso laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.	Variable independiente: Compromiso Laboral	Compromiso afectivo	Emociones Familia Pertenencia Lealtad Orgullo Significancia Solidaridad Satisfacción Felicidad	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
				Compromiso continuo	Esfuerzo personal	Ordinal
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				
¿Cuál es la influencia del compromiso afectivo en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna?	Establecer la influencia del compromiso afectivo en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.	El compromiso afectivo influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.	Variable dependiente: productividad	Compromiso normativo	Oportunidades limitadas Creencia de la lealtad Sentido moral Reciprocidad	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
				Eficacia	Indicadores externos Indicadores internos	Ordinal Ordinal
¿Cuál es la influencia del compromiso continuo en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna?	Determinar la influencia del compromiso continuo en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.	El compromiso continuo influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.		Efectividad	Participación en el mercado Cumplimiento de cantidad Concordancia con calidad	Ordinal Ordinal Ordinal
					Cumplimiento con la oportunidad de entrega	Ordinal
¿Cuál es la influencia del compromiso normativo en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna?	Medir la influencia del compromiso normativo en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.	El compromiso normativo influye significativamente en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.		Eficiencia	Retrabajo Inventario	Ordinal Ordinal
					Ratio de operación	Ordinal
<b>METODO Y DISEÑO</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>		
Tipo de investigación:	Básica No Experimental, Transversal	Población:	Trabajadores	Técnica:	Encuesta	
Diseño de investigación:	Explicativo	Muestra:	Trabajadores	Instrumentos:	Cuestionario	
Nivel				Tratamiento	SPSS Windows	

## Anexo 2. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de evaluación
Variable independiente: Compromiso laboral	Compromiso afectivo	Emociones	Ordinal
		Familia	Ordinal
		Pertenencia	Ordinal
		Lealtad	Ordinal
		Orgullo	Ordinal
		Significancia	Ordinal
		Solidaridad	Ordinal
		Satisfacción	Ordinal
		Felicidad	Ordinal
		Compromiso continuo	Esfuerzo personal
	Compromiso normativo	Oportunidades limitadas	Ordinal
		Creencia de la lealtad	Ordinal
		Sentido moral	Ordinal
		Reciprocidad	Ordinal
Variable dependiente: productividad	Eficacia	Indicadores externos	Ordinal
		Indicadores internos	Ordinal
		Participación en el mercado	Ordinal
	Efectividad	Cumplimiento de cantidad	Ordinal
		Concordancia con calidad	Ordinal
		Cumplimiento con la oportunidad de entrega	Ordinal
		Eficiencia	Retrabajo
Inventario	Ordinal		
Ratio de operación	Ordinal		

## Anexo 2. Instrumentos de Investigación

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPROMISO LABORAL

Elaboración propia a partir de Meyer y Allen (1991)

La siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar su compromiso en relación a la Municipalidad Provincial de Tacna. Para ello se presenta a continuación una serie de premisas, para lo cual se solicita que marque con una “X” sobre el recuadro que presente un mejor acercamiento a explicar su percepción, donde:

1: Totalmente en desacuerdo      2: En desacuerdo  
3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo      4: De acuerdo      5: Totalmente de acuerdo

#### Datos generales

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Condición laboral: Contratado ( ) Nombrado ( )

#### Ítems

Compromiso afectivo						
Emociones	En la Municipalidad Provincial de Tacna tengo la posibilidad de expresar libremente mis emociones	1	2	3	4	5
Familia	En la Municipalidad Provincial de Tacna existe un ambiente familiar.	1	2	3	4	5
Pertenencia	Me siento parte de la Municipalidad Provincial de Tacna	1	2	3	4	5
Lealtad	Me considero un trabajador leal a la Municipalidad Provincial de Tacna	1	2	3	4	5
Orgullo	Me siento orgulloso de formar parte de la Municipalidad Provincial de Tacna	1	2	3	4	5
Significancia	Para mi es sumamente significativo ser parte y laborar en la Municipalidad Provincial de Tacna	1	2	3	4	5
Solidaridad	En la Municipalidad Provincial de Tacna existe un clima de solidaridad y trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Satisfacción	Estoy satisfecho con las condiciones laborales de la Municipalidad Provincial de Tacna	1	2	3	4	5
Felicidad	Me siento feliz de ser parte de la Municipalidad Provincial de Tacna	1	2	3	4	5
Compromiso continuo						
Esfuerzo personal	El sacrificio que realizo en la Municipalidad Provincial de Tacna para lograr las metas y objetivos vale la pena.	1	2	3	4	5

Oportunidades limitadas	Considero que fuera de la Municipalidad Provincial de Tacna no existen mejores oportunidades	1	2	3	4	5
<b>Compromiso normativo</b>						
Creencia de la lealtad	La Municipalidad Provincial de Tacna es una entidad leal conmigo, es decir, se cumple lo que se promete y vela por los intereses de los trabajadores	1	2	3	4	5
Sentido moral	Me siento comprometido moralmente con la Municipalidad Provincial de Tacna	1	2	3	4	5
Reciprocidad	La Municipalidad Provincial de Tacna es recíproca con el esfuerzo que dedico a ella.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Elaboración propia a partir de Javier y Gómez (1991)

El siguiente cuestionario tiene como fin evaluar la productividad del personal a cargo. Para ello se solicita que marque con una "X" sobre el recuadro que permita conocer con mejor precisión cuál es la valoración asignada según el rendimiento del trabajador, donde:

1: Muy bajo grado      2: Bajo grado      3: Regular grado  
4: Alto grado      5: Muy alto grado

### Ítems

Eficacia						
Indicadores externos	El trabajador cumple adecuadamente con el tiempo de entrega de trabajo según requerimiento	1	2	3	4	5
	En caso de requerimiento, el trabajador cumple con brindar información a tiempo.	1	2	3	4	5
	El trabajador cumple debidamente con las tareas encargadas	1	2	3	4	5
	El trabajador es atento y brinda un buen trato	1	2	3	4	5
Indicadores internos	El trabajador brinda un buen servicio a los usuarios y/o otros trabajadores que requieren de sus servicios en un tiempo debido.	1	2	3	4	5
	En caso de haber una solicitud de información externa (de otra área o de algún usuario), el trabajador cumple con informar debidamente.	1	2	3	4	5
	El trabajador brinda un buen trato al personal de otras áreas y/o usuarios de la entidad.	1	2	3	4	5
Participación en el mercado	El trabajador brinda un buen servicio a los usuarios, lo que permite que estos se lleven buenas impresiones respecto a la gestión municipal	1	2	3	4	5
Efectividad						
Cumplimiento de cantidad	El trabajador cumple con el trabajo encargado en términos de cantidad	1	2	3	4	5
Concordancia con calidad	El trabajador cumple exactamente con el trabajo encargado, según lineamientos solicitados	1	2	3	4	5
Cumplimiento con la oportunidad de entrega	El trabajador entrega sus informes y/o cumple las labores con prontitud, sin retrasos o demoras que afecten la operatividad municipal	1	2	3	4	5
Eficiencia						
Retrabajo	El tiempo empleado por el trabajador para cumplir con sus procesos es el necesario, no pasándose más de la hora	1	2	3	4	5
Inventario	El trabajador hace uso adecuado de los recursos asignados para cumplir con su trabajo	1	2	3	4	5
Ratio de operación	El trabajador cumple con sus funciones de forma acertada	1	2	3	4	5

## Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación

Alfa de Cronbach del instrumento de Compromiso laboral

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	20	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	16

Alfa de Cronbach del instrumento de Productividad laboral

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	20	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.876	12

## Validación de Juicio de expertos

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): PALUMBO PINTO Guido Benedicto.  
 1.2. Grado Académico: Mag. en Administración y Dirección de Empresas.  
 1.3. Profesión: Licenciado en Turismo y Hotelería.  
 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna.  
 1.5. Cargo que desempeña: Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales.  
 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario para la medición de la variable Independiente Compromiso Organizacional.  
 1.7. Autor del Instrumento: Bach. Fiorella Esthela Cornejo Echenique.  
 1.8. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial.

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					4	25
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>29</b>				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: **29**

3.2. Opinión: FAVORABLE: **X**

DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones:

---

---

---

---

---

Tacna, 20 de abril del 2021.



---

Firma

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): PALUMBO PINTO Guido Benedicto.
- 1.2. Grado Académico: Mag. en Administración y Dirección de Empresas.
- 1.3. Profesión: Licenciado en Turismo y Hotelería.
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna.
- 1.5. Cargo que desempeña: Presidente de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales.
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionario para la medición de la variable Dependiente Productividad.
- 1.7. Autor del Instrumento: Bach. Fiorella Esthela Comejo Echenique.
- 1.8. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial.

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					4	25
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>29</b>				

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: **29**

3.2. Opinión: FAVORABLE: **X**

DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones:

---

---

---

---

---

Tacna, 20 de abril del 2021.



---

Firma

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): **Crisosto Farfán Mónica del Pilar**

1.2. Grado Académico: **Magister en Gestión de Personas y Administración del Talento.**

1.3. Profesión: **Ingeniero Comercial**

1.4. Institución donde labora: **Universidad Privada de Tacna**

1.5. Cargo que desempeña: **Docente**

1.6. Denominación del Instrumento: .....

1.7. Autor del Instrumento: .....

1.8. Carrera Profesional: .....

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles			x		
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados			x		
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento			x		
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>				9	12	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		21				

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa:   21  

3.2. Opinión:     FAVORABLE   X  

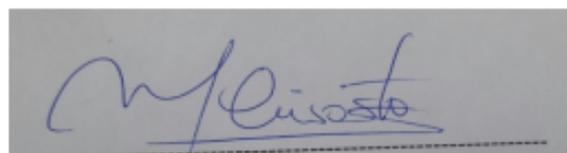
                  DEBE MEJORAR       

                  NO FAVORABLE       

3.3. Observaciones:

- Se sugiere reemplazar el término empleado en el indicador “sacrificio personal” por “esfuerzo personal”, específicamente en la dimensión compromiso continuo, de la variable independiente compromiso organizacional.

Tacna, 23 de abril de 2021



---

Mag. Mónica del Pilar Crisosto Farfán

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Huanca Coronado Dalila
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Lic. Administración Turístico-Hotelera
- 1.4. Institución donde labora: UPT
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: .....
- 1.7. Autor del Instrumento: .....
- 1.8. Carrera Profesional: .....

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				4	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				4	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				4	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				4	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				4	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					20	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>					20	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 203.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR NO FAVORABLE 

3.3. Observaciones:

Ninguna.

Tacna, 26 de Abril 2021.

  
Firma

### Anexo 3. Propuesta de mejora

#### PROPUESTA DE MEJORA

#### PLAN DE BUENAS PRÁCTICAS ENFOCADO EN EL COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA

##### 1) Datos informativos

- a) **Región:** Tacna
- b) **Distrito:** Tacna
- c) **Centro de Investigación:** Municipalidad provincial de Tacna
- d) **Actividad principal:** Garantizar servicios de calidad promoviendo el desarrollo integral y sostenible de la población de la Provincia de Tacna, con transparencia, competitividad, modernización institucional e inclusión
- e) **Horario laboral:**

HORARIO	
Regular	8:00am – 2:30pm

- f) **Condición laboral:** Trabajadores contratados y nombrados
- g) **Duración:** 2 horas por cada sesión

## **2) Denominación**

Diseño y aplicación de un programa para mejorar el compromiso laboral, la comunicación y relaciones laborales en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

## **3) Justificación**

La importancia de capacitar al personal en las instituciones públicas para en temas de compromiso laboral se ve fundamentado en el cumplimiento de metas y logro positivos en la productividad, en razón a ello se lograrán los objetivos que favorezcan a la institución.

Actualmente se comenta que el personal de una institución necesita motivación, capacitación y relaciones personales con los demás miembros, es debido a ello que se toma en cuenta a todo el personal en una institución para brindar conocimientos y creatividad.

El mercado laboral ha evolucionado y la retribución económica ha sido relegada por otros aspectos que, como la flexibilidad de horarios, medidas de conciliación y desarrollo personal y profesional; todos estos aspectos conforman lo que se denomina salario emocional.

Los factores que influyen en las relaciones y compromiso laboral cada vez son más diversos, por ello la importancia de identificarlos e implementar estrategias para crear un mejor ambiente de trabajo que influya en la mejora de resultados.

#### 4) Creación del Comité de Compromiso Organizacional

Inicialmente, se deberá crear un comité encargado de planificar, gestionar y llevar a cabo las propuestas desarrolladas en el presente plan de mejora. Para ello se solicitará a la alta dirección que designe, a las personas que integrarán el mencionado comité.

#### Esquema – Propuesta de Formación de Comité de Clima Organizacional

Proceso	Descripción	Responsable	Evidencia
Designación de los integrantes del comité	Elección de los miembros del comité, los cuales deberán ser entre 05 y 08 representantes. Serán designados a través de consultas a cada personal o por la elección de propuestas de los trabajadores. Sería idóneo que el Gerente Municipal presida el comité.	Gerencia	Acta de designación
Aprobación de los integrantes del comité	Aprobación de los integrantes elegidos en el proceso anterior, procediendo a levantar las observaciones pertinentes.	Gerencia	Resolución de alcaldía de creación del comité
Propuesta de reglamento manual de actividades y/o funciones	Formulación del instrumento de gestión, coherente a las actividades y funciones del comité.	Comité	Informe a Gerencia
Implementación del plan de mejora	Ejecución del plan de acción propuesta, a través de las operaciones legales necesarias para poder lograr la aprobación y presupuesto necesarios.	Comité	Informes a Gerencia

## 5) Descripción

El programa se estructura en 5 talleres de 4 sesiones, cada sesión será implementada por actividades para motivar al personal y mejorar la comunicación y el compromiso laboral en la Municipalidad Provincial de Tacna. Los temas propuestos son los siguientes:

N°	Tema
1	Liderazgo, trabajo en equipo y comunicación laboral.
2	Identidad institucional: Yo me identifico con la MPT
3	Incentivando el logro de metas
4	Compromiso laboral en la MPT y su importancia
5	Participación laboral en la MPT

## 6) Objetivo del programa

- **Objetivo general**

Colaborar con el compromiso y las relaciones laborales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna.

- **Objetivos específicos**

- Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores a través de la aplicación de incentivos.
- Crear un clima de confianza, participación y compromiso.

- Formar trabajadores que generen ideas e innovación en el equipo.

## 7) Acciones propuestas

### Acción propuesta 01

---

#### **Taller: Liderazgo, trabajo en equipo y comunicación laboral.**

---

##### **Liderazgo**

Competencias a desarrollar:

- Aprendizaje: Fundamental para la creación de ideas propias y tácticas que permitan reforzar las acciones laborales que se realizan a diario.
- Administración del tiempo: Con énfasis a la entidad y su planificación, lo que permitirá que se logre en un tiempo controlado.
- Autonomía: Fundamental para desarrollar la presente actividad sin verificaciones al momento de realizarla.

##### **Trabajo en equipo**

Competencias a desarrollar

- Planificación: Enfocado en la planificación de actividades de acuerdo al cronograma de trabajo establecido con la institución.

Influencia: Referente a la motivación que ejerce cada individuo sobre sus compañeros.

##### **Comunicación laboral**

Competencias a desarrollar

- Interacción comunicativa: conducente al uso de canales comunicativos que admitan una participación e involucramiento activo.
- Comunicación escrita: Se toma en cuenta de manera fundamental plasmar evidencia física o virtual de las

Descripción

---

actividades realizadas, teniendo en consideración una expresión y conducto apropiado.

**De aprendizaje**

- Implementar lineamientos que aporten al compromiso de labores.
- Implementar procesos y herramientas que permitan una planificación efectiva.

**De administración de tiempo:**

- Aprovechamiento efectivo de los procesos y herramientas de planificación brindado.
- Toma de decisiones.

**Lineamientos****Autonomía:**

- Busca soluciones y actúa de manera proactiva sin necesidad de haber recibido una indicación.

**Interacción comunicativa:**

- Uso apropiado de lengua verbal y corporal para dirigirse a sus compañeros.

**Comunicación escrita:**

- Realiza sus reportes manteniendo un orden y coherencia.

**Planificación de actividades:**

- Realiza un cronograma de actividades y se participa oportunamente en las reuniones.

#### **Influencia**

- Propicia un compromiso laboral positivo y motiva a sus compañeros.

Recursos	4 sesiones de 3 horas cada sesión
Indicadores	Porcentaje de trabajadores capacitados
Tiempo	4 semanas
Costo	S/ 1,700.00

---

Fuente y elaboración: Propia

### **Acción propuesta 02**

---

#### **Taller: Identidad institucional: Yo me identifico con la MPT.**

---

Descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vincular al trabajador con la entidad a través del cumplimiento de metas institucionales.</li> <li>○ Reconocer y consultar a cada trabajador su propósito en la entidad y relacionarlo con el compromiso laboral.</li> <li>○ Enseñar los valores de la institución en situaciones reales, teniendo en cuenta las prácticas correctas en la institución.</li> <li>○ Escuchar experiencias de los trabajadores de tal manera que se genera química con la organización.</li> <li>○ Los valores deben vincularse de manera indirecta, de tal manera que se mantengan dentro y fuera de la entidad.</li> <li>○ Incentivar las buenas prácticas dentro y fuera de la entidad.</li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ El trabajador se siente reconocido con su lugar de trabajo.</li> <li>○ La entidad reconoce cada buena acción realizada.</li> </ul>
Recursos	3 sesiones de 3 horas cada una
Indicadores	Porcentaje de trabajadores capacitados
Tiempo	3 semanas

Costo	S/ 1,400.00
-------	-------------

### Acción propuesta 03

#### Taller: Incentivando el logro de metas

Descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dar a conocer los sistemas de evaluación de cumplimiento de metas y proponer mejoras, teniendo en cuenta la situación actual.</li> <li>○ Esquematizar incentivos para los trabajadores.</li> <li>○ Comunicación de los requisitos de incentivos.</li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recompensa logros</li> <li>○ Fomentar el logro de objetivos.</li> </ul>
Recursos	2 sesiones de 3 horas cada una
Indicadores	Porcentaje de trabajadores capacitados
Tiempo	2 semanas
Costo	S/ 900.00

### Acción propuesta 04

#### Taller: Compromiso laboral en la MPT y su importancia

Descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conocer los lineamientos del compromiso laboral sus beneficios a la institución.</li> <li>○ Entender las consecuencias positivas que trae consigo aplicar un compromiso laboral.</li> <li>○ Aprender a identificar situaciones de compromiso laboral.</li> <li>○ Desarrollar habilidades para dar alto a contextos de corrupción.</li> <li>○ Recompensa en logro de metas.</li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incentivar el trabajo realizado en equipo, de tal manera que se implemente técnicas de liderazgo.</li> </ul>
Recursos	2 sesiones de 3 horas cada una

Indicadores	Porcentaje de trabajadores capacitados
Tiempo	2 semanas
Costo	S/ 900.00

---

### **Acción propuesta 05**

---

#### **Taller: Participación laboral en la MPT**

---

Descripción	<p>Desarrollada en base a inculcar la activa participación de los trabajadores en relación al cumplimiento de metas de la entidad. Esto se puede concretar a través de canales físicos o digitales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Integración de un comité evaluador</li> <li>○ Definición de aportes</li> <li>○ Elaboración de propuestas</li> <li>○ Reconocimiento de propuestas</li> </ul>
Lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dar inicio en un corto plazo a un buzón de propuestas online.</li> <li>○ Definición de lineamientos de propuesta.</li> </ul>
Recursos	4 sesiones de 3 horas cada una
Indicadores	Porcentaje de trabajadores capacitados
Tiempo	4 semanas
Costo	S/ 1,750.00

---

## 8) Costos de etapa de ejecución de propuestas

### Presupuesto de programa

Descripción	Horas hombre	Costo unitario	Costo Total
<u>Programa de capacitación</u>			
Comunicación, liderazgo y trabajo en equipo	14	S/ 150.00	S/ 2,100.00
Valores institucionales	10	S/ 150.00	S/ 1,500.00
Reconocimiento del logro	6	S/ 150.00	S/ 900.00
El estrés laboral	6	S/ 150.00	S/ 900.00
Esperamos tu aporte	10	S/ 150.00	S/ 1,500.00
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>S/ 750.00</b>	<b>S/6,900.00</b>

A través del presupuesto se determinó en considerar un costo de S/. 6,900 para llevar a cabo los talleres propuestos para mejorar el compromiso laboral.

Por lo que se deberá considerar un proceso de cierre que está constituido por la elaboración del informe.

Descripción	Horas hombre	Costo unitario	Costo Total
<u>Etapas de cierre</u>			
Elaboración del informe	15	S/. 20.00	S/ 300.00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>S/ 20.00</b>	<b>S/ .300.00</b>

**Resumen de costos**

Descripción	Costo Total
<u>Programa de capacitación</u>	
Liderazgo, trabajo en equipo y comunicación laboral.	S/ 2,100.00
Identidad institucional: Yo me identifico con la MPT	S/ 1,500.00
Incentivando el logro de metas	S/ 900.00
Compromiso laboral en la MPT y su importancia	S/ 900.00
Participación laboral en la MPT	S/ 1,500.00
Sub total	<b>S/6,900.00</b>
<u>Cierre</u>	
Elaboración de informe	S/ 300.00
Sub total	S/ 300.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 7,500.00</b>

De acuerdo con el resumen de costos realizados se requiere de un total de S/. 7,500.00 para asumir el programa de talleres para el personal de la Municipalidad Provincial de Tacna.

**9) Diagrama de actividades (Carta Gantt)**

El programa será desarrollado de acuerdo al siguiente cronograma.

**Diagrama de actividades.**

Taller Tiempo	MES 0				MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Organización del programa																												
Elección de los capacitadores																												

Registro de  
trabajadores

Exposición de  
capacitadores

Proclamación del  
inicio de talleres

Taller: Liderazgo,  
trabajo en equipo y  
comunicación  
laboral.

Taller: Identidad  
institucional: Yo  
me identifico con  
la MPT

Taller:  
Incentivando el  
logro de metas

Taller:  
Compromiso  
laboral en la MPT  
y su importancia

Taller:  
Participación  
laboral en la MPT

Cierre de talleres

Emisión de  
informes

---