

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de empresas

**NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA QUESOS CHUGUR SRL,
CAJAMARCA 2019.**

Bach. Adm. Nancy Edith Huamán Acuña

Bach. Adm. María Mavel Lezama Céspedes

Asesor:

Mg. Jorge Fernando Guerrero Figueroa

Cajamarca- Perú

2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de empresas

**NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA QUESOS CHUGUR SRL,
CAJAMARCA 2019.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar por el
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Bach. Adm. Nancy Edith Huamán Acuña

Bach. Adm. María Mavel Lezama Céspedes

Asesor:

Mg. Jorge Fernando Guerrero Figueroa

Cajamarca-Perú

2019

COPYRIGHT©2019 by

Nancy Edith Huamán Acuña

María Mavel Lezama Céspedes

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA QUESOS CHUGUR SRL,
CAJAMARCA- 2019.

Presidente: Mg. José Hugo Rey Gálvez

Secretario: Mg. Lucía Antonieta Small Ruíz

Vocal: Mg. María Elena Cárdenas León

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la salud necesaria para lograr mis objetivos, además por su infinita bondad y amor.

A mis padres por su amor infinito y apoyo tanto moral como económico en el transcurso de estos cinco años de estudios mostrándome el camino a la superación.

María Mavel Lezama Céspedes

A Dios, a mis padres, a mis hermanos por incentivar me a seguir luchando por mis metas, por ser fuente de inspiración y unión en momentos de flaqueza.

Nancy Edith Huamán Acuña

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarnos las fuerzas suficientes para poder lograr culminar estos cinco años de estudios de nuestra carrera profesional de Administración de Empresas logrando así nuestro más grande sueño.

A nuestro asesor Jorge Fernando Guerrero Figueroa quien nos asesoró en esta tesis hasta verla culminada, transmitiéndonos sus conocimientos y brindándonos su apoyo hasta el último momento.

Y en especial, agradecer a nuestras familias por siempre estar a nuestro lado impulsándonos a lograr esta meta que hoy es un sueño realizado.

INDICE

Portada.....	i
Contraportada.....	ii
Derechos del autor.....	iii
Acta de aprobación de Tesis.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE GRAFICOS	ix
LISTA DE ANEXOS.....	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPITULO I: INTRODUCCION.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLE.....	21
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	22
1.7. ANTECEDENTES	23
1.7.1. A nivel Internacional	23
1.7.2. A nivel Nacional.....	26
1.7.3. A nivel Local	29

1.8.	BASES TEÓRICAS	32
1.8.1.	Definición de compromiso organizacional	32
1.8.2.	Importancia del compromiso organizacional	34
1.8.3.	Dimensiones del compromiso organizacional	36
1.9.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	39
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION		41
3.1.	POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS	42
3.1.1.	Población.....	42
3.1.1.	Muestra.....	45
3.1.3	Unidad de análisis	42
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.4.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	43
3.5.	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.6.	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	44
3.7.	ANÁLISIS DE DATOS	44
3.8.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		46
4.1.	HISTORIA DE LA EMPRESA QUESOS CHUGUR SRL	47
4.2.	DATOS GENERALES DE LA EMPRESA QUESOS CHUGUR SRL.....	48
4.3.	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
A.	ANALISIS DESCRIPTIVO POR ENUNCIADO	49
B.	PRUEBA ESTADÍSTICA DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	77
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		81
5.1.	CONCLUSIONES	82
5.2.	RECOMENDACIONES	83
ANEXOS:		87

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. Población.....	42
TABLA 2. Valoración del instrumento	44
TABLA 3. los colaboradores se identifican con los valores de la empresa.	49
TABLA 4. Existe responsabilidad en la función que realizan los colaboradores.....	50
TABLA 5. Se presenta un fuerte vínculo emocional con la empresa.....	51
TABLA 6. Hay orgullo de ser parte de la organización.....	52
TABLA 7. Se siente motivación en el área que desempeña.	53
TABLA 8. Siempre hay voluntad de dar el mayor esfuerzo y cumplir metas.....	54
TABLA 9. la organización de la empresa cumple con sus deberes para satisfacer a sus colaboradores	55
TABLA 10. Existe buena armonía con sus compañeros de trabajo	56
TABLA 11. Laborar en la empresa es parte de su vida personal	57
TABLA 12. Siente como si los problemas de la organización fueran suyos.....	58
TABLA 13. Pasaría el resto de su vida laboral en esta organización.....	59
TABLA 14. Tiene un fuerte sentido de pertenencia con esta organización	60
TABLA 15. Debe permanecer en esta organización por los beneficios económicos que tiene.	61
TABLA 16. Tiene trabajo estable, aunque el sueldo no es muy alto en esta empresa	62
TABLA 17. Ha invertido muchos años en la empresa como para considerar renunciar	63
TABLA 18. Pertenecer a la organización le hace sentir importante	64
TABLA 19. Hay pocas posibilidades de conseguir otro empleo, por ello permanecerá en la empresa.	65
TABLA 20. La empresa le da seguridad laboral que no quiere perder tan fácilmente	66
TABLA 21. Las capacitaciones que ha recibido en esta empresa difícilmente lo tendrían en otra	67
TABLA 22. La organización donde trabaja merece su lealtad	68
TABLA 23. Tiene obligación moral de pertenencia hacia la empresa.....	69
TABLA 24. Cumple adecuadamente con las normas y políticas de la empresa	70
TABLA 25. Las normas de la empresa se cumplen con justicia y compromiso	71
TABLA 26. Las normas y reglamentos son facilitados al colaborador para ser cumplidos	72
TABLA 27. La puntualidad es parte de su compromiso, para el éxito de la organización.....	73
TABLA 28. Se identifica con los valores de la empresa	74
TABLA 29. La empresa cumple con sus derechos laborales.....	75
TABLA 30. El buen desempeño laboral amerita ascenso y desarrollo personal como políticas de la empresa.	76
TABLA 31. Variable: compromiso organizacional	77
TABLA 32. dimensión 1. compromiso afectivo.....	78
TABLA 33. Dimensión 2. Compromiso de continuidad	79
TABLA 34. Dimensión 3. Compromiso normativo	80

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. los colaboradores se identifican con los valores de la empresa.	49
GRÁFICO 2. existe responsabilidad en la función que realizan los colaboradores	50
GRÁFICO 3. se presenta un fuerte vínculo emocional con la empresa	51
GRÁFICO 4. hay orgullo de ser parte de la organización	52
GRÁFICO 5. se siente motivación en el área que desempeña.	53
GRÁFICO 6. siempre hay voluntad de dar el mayor esfuerzo y cumplir metas.	54
GRÁFICO 7. la organización de la empresa cumple con sus deberes para satisfacer a sus colaboradores	55
GRÁFICO 8. existe buena armonía con sus compañeros de trabajo.....	56
GRÁFICO 9. laborar en la empresa es parte de su vida personal	57
GRÁFICO 10. siente como si los problemas de la organización fueran suyos	58
GRÁFICO 11. Pasaría el resto de su vida laboral en esta organización.....	59
GRÁFICO 12. Tiene un fuerte sentido de pertenencia con esta organización	60
GRÁFICO 13. Debe permanecer en esta organización por los beneficios económicos que tiene.....	61
GRÁFICO 14. Tiene trabajo estable, aunque el sueldo no es muy alto en esta empresa	62
GRÁFICO 15. ha invertido muchos años en la empresa como para considerar renunciar	63
GRÁFICO 16. Pertenecer a la organización le hace sentir importante	64
GRÁFICO 17. Hay pocas posibilidades de conseguir otro empleo, por ello permanecerá en la empresa.	65
GRÁFICO 18. La empresa le da seguridad laboral que no quiere perder tan fácilmente.....	66
GRÁFICO 19. Las capacitaciones que ha recibido en esta empresa difícilmente lo tendrían en otra ...	67
GRÁFICO 20. la organización donde trabaja merece su lealtad.....	68
GRÁFICO 21. Tiene obligación moral de pertenencia hacia la empresa.....	69
GRÁFICO 22. Cumple adecuadamente con las normas y políticas de la empresa	70
GRÁFICO 23. Las normas de la empresa se cumplen con justicia y compromiso	71
GRÁFICO 24. Las normas y reglamentos son facilitados al colaborador para ser cumplidos	72
GRÁFICO 25. La puntualidad es parte de su compromiso, para el éxito de la organización	73
GRÁFICO 26. Se identifica con los valores de la empresa	74
GRÁFICO 27. La empresa cumple con sus derechos laborales.....	75
GRÁFICO 28. El buen desempeño laboral amerita ascenso y desarrollo personal como políticas de la empresa.	76
GRÁFICO 29. Variable: compromiso organizacional	77
GRÁFICO 30. dimensión 1. compromiso afectivo.....	78
GRÁFICO 31. Dimensión 2. Compromiso de continuidad	79
GRÁFICO 32. Dimensión 3. Compromiso normativo	80

LISTA DE ANEXOS

ÁNEXO 1. Instrumento de investigación	87
ÁNEXO 2. Matriz de consistencia.....	88
ÁNEXO 3. Validación del instrumento de investigación.....	89

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019” tiene como objetivo principal determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019. Con el fin de brindar estrategias y alternativas para mejorar el compromiso de los colaboradores con la organización. En la investigación no se formuló hipótesis ya que corresponde a un nivel de investigación descriptiva, por tanto este tipo de investigación mide de manera independiente la variable de “Compromiso organizacional”. La investigación es de tipo básica con un diseño no experimental de tipo transaccional; como técnica de recolección de datos se hizo uso de la encuesta y como instrumento el cuestionario de encuesta, el cual estuvo conformado por 28 preguntas; 10 ítems de compromiso afectivo, 9 de compromiso de continuidad y 9 de compromiso normativo.

Finalmente llegamos a concluir que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL Cajamarca, 2019 es 80.46%, esto indica que el nivel de compromiso organizacional es alto ya que en las tres dimensiones se evidencia un porcentaje superior al 50%, siendo el más destacado el compromiso normativo.

Palabras clave: Compromiso organizacional, Colaboradores, Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad, Compromiso Normativo.

ABSTRACT

The present research work entitled "Level of organizational commitment of the employees of Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019" has as its main objective to determine the level of organizational commitment of the employees of Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019. In order to provide strategies and alternatives to improve the commitment of employees with the organization. The research did not formulate hypotheses since it corresponds to a descriptive research level, therefore this type of research independently measures the "Organizational Commitment" variable. The research is of basic type with a non-experimental transactional type design; as a data collection technique the survey was used and as an instrument the survey questionnaire, which was made up of 28 questions; 10 items of affective commitment, 9 of continuity commitment and 9 of normative commitment.

Finally, we came to the conclusion that the level of organizational commitment of the employees of Quesos Chugur SRL Cajamarca, 2019 is 80.46%, which indicates that the level of organizational commitment is high since in the three dimensions a percentage higher than 50% is evident, the most outstanding being the normative commitment.

Keywords: Organizational Commitment, Collaborators, Affective Commitment, Continuity Commitment, Normative Commitment.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Mestre & Annherys (2014) indican que el compromiso organizacional es un vínculo o lazo efectivo que logra desarrollarse entre los individuos y su labor en la organización, por lo cual se forma un afecto e identificación con ella; en otras palabras hace que el colaborador alcance el incremento del desempeño y con ello los indicadores de productividad deseada.

En las últimas décadas la productividad y la innovación se han posicionado como un tema relevante dentro de la gestión de las empresas. Buscando experiencias exitosas en el mundo descubrimos que en estos tiempos las grandes empresas se plantean enfrentar nuevos desafíos por lo que están creando personas que sientan pasión por lo que hacen, que trabajen enérgicamente, vayan más allá de los límites formales de su cargo, manifiesten un alto nivel de energía y entusiasmo por su trabajo, es decir con un alto nivel de compromiso organizacional.

Según Hewitt (2016) afirma que Perú es uno de los países con mayor grado de compromiso laboral en la región, permitiendo de esta manera incrementar los niveles de productividad y por ende optimizando la rentabilidad de la empresa. A nivel global el índice de compromiso organizacional de América Latina tiene un promedio de 72%, sin embargo Perú es uno de los países que supera dicho promedio con un 74%, es decir que el compromiso de los empleados es positivo juntamente con los retos del negocio. El compromiso laboral en el Perú es elemental para el buen funcionamiento de las organizaciones, donde estas buscan que el talento humano este satisfecho, seguro y comprometido lo que permitirá una estabilidad de la misma a largo plazo.

Hoy en día el reto de las empresas es lograr conectar emocionalmente e intelectualmente a un trabajador con la organización y eso sucederá si se reconoce la importancia que tiene el recurso humano, para esto los empresarios deben contar con una buena infraestructura, brindar los elementos necesarios para que el colaborador se desempeñe en su labor, que se reconozcan sus logros, que exista una buena comunicación y motivación para que el trabajador se sienta comprometido con la organización.

En el contexto local Requejo (2015) indica que el compromiso organizacional está en niveles bajos, es decir se muestra un descontento de los trabajadores de distintas organizaciones por la falta de equidad y por la falta de elementos necesarios para desarrollar sus labores diarias, por las largas jornadas de trabajo, falta de capacitación y motivación, asociado a esto hay una desmotivación laboral, reflejada en una alta rotación. Ya que en Cajamarca lo que más interesa a los empresarios es la productividad.

Por su parte la empresa Quesos Chugur SRL según el responsable del área de recursos humanos indico que años atrás el compromiso organizacional estaba en niveles bajos, debido a la insatisfacción laboral por trabajos extras no remunerados, tareas abrumadoras, falta de motivación, logros no reconocidos, insuficientes capacitaciones y no se cumplía de manera justa con sus derechos laborales, ocasionando una baja rentabilidad, ausentismo y colaboradores no comprometidos. Por este motivo la gerencia identifico dicho problema y empezó a dar más importancia y relevancia al capital humano, implementando cronogramas de capacitaciones, reconociendo sus logros, fomentando un clima laboral adecuado y dando más importancia a los derechos laborales de su recurso

humano. Ya que esto contribuye a la mejora, logro de objetivos y compromiso del trabajador con la organización.

Ante este escenario y considerando la importancia del compromiso organizacional para el éxito empresarial, esta investigación busca determinar el incremento del compromiso en los trabajadores.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1.Problema General

¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019?
- ¿Cuál es el nivel de compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019?

1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica por los siguientes motivos:

A nivel teórico: Esta investigación busca fortalecer los conocimientos existentes sobre el compromiso organizacional en colaboradores de las empresas. Donde los resultados obtenidos puedan ser asociados como una propuesta de mejora para el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL.

A nivel Práctico: Esta investigación brinda un diagnóstico del nivel de compromiso organizacional, para que en base a este se evalúen alternativas que ayuden a mejorar y dar solución a ciertos problemas en cuanto al compromiso en colaboradores, permitiendo que la gerencia de la empresa desarrolle e implemente acciones y técnicas para la mejora del compromiso de sus colaboradores al 100%.

Asimismo esta investigación ayuda al lector a renovar conocimientos en relación al compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, favoreciendo así al desarrollo de investigaciones futuras que puedan enriquecer la cultura del compromiso organizacional principalmente en la ciudad de Cajamarca.

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar de nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019.
- Determinar el nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019.
- Determinar el nivel de compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019.

1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Arias (2006) expresa que las investigaciones descriptivas cuyos estudios son de medición de variable independiente, es decir que cada variable mide o analiza de manera autónoma la modificación de las características de un fenómeno, “no se formulan hipótesis”, sin embargo, la presencia de las variables debe estar sobre entendida.

Ante esta información y tomando en cuenta que esta investigación es de carácter descriptivo al tener una sola variable “compromiso Organizacional” no se formula hipótesis de investigación

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM
Compromiso Organizacional	Alles (2015) manifiesta que el compromiso organizacional es el nivel en que un individuo se representa con la empresa y quiere continuar cooperando precipitadamente en ella.	Compromiso Afectivo	Identificación	1
			Responsabilidad	2
			Vínculo Emocional	3
			Orgullo	4
			Motivación	5
			Voluntad	6
			Satisfacción	7
			Armonía	8
			Significancia	9
			Caracterización	10
		Compromiso de Continuidad	Compromiso	11
			Sentido de pertenencia	12
			Beneficio Económico	13
			Estabilidad Laboral	14
			Esfuerzo Laboral	15
			Permanencia	16
			Escasas Posibilidades	17
			Seguridad Laboral	18
			Capacitaciones	19
		Compromiso Normativo	Lealtad	20
			Obligación Moral	21
			Cumplimiento de Normas	22
			Reconocimiento de Normas	23
			Conocimiento de normas	24
			Puntualidad	25
			Identificación de Valores	26
			Derechos Laborales	27
			Veracidad	28

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

1.7.ANTECEDENTES

1.7.1. A nivel Internacional

Según Araque, Sánchez & Uribe (2017) en su artículo: “Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en centros de desarrollo tecnológico colombianos”. La investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre el marketing interno y el compromiso organizacional en dos Centros de Desarrollo Tecnológico Colombianos. El método de investigación manejado es cuantitativo correlacional no experimental, el cual se aplico a una muestra constituida por 100 empleados de dos corporaciones ubicadas en el municipio de Piedecuesta (Colombia), a quienes se les aplico el Cuestionario de Marketing Interno de Bohnenberger y la Escala de Compromiso Organizacional. Llegando a los siguientes resultados.

- Existe una relación positiva moderada y significativa entre el marketing interno y el compromiso organizacional.
- El componente afectivo del compromiso organizacional es el que mayor respuesta tiene a las prácticas de marketing interno.

Según Maia & Bastos (2016) en su investigación: “¿Qué factores hacen la diferencia para explicar el crecimiento en el compromiso organizacional de los recién llegados? Un modelo de crecimiento latente”. Estudiaron la evolución del compromiso organizacional en un total de 194 individuos durante sus tres primeros años de contrato, en las empresas gubernamentales de Brasil. Llegando a concluir del estudio que:

- El 33% de los colaboradores que participaron experimentaron un crecimiento en su nivel inicial de compromiso, es decir este crecimiento fue sostenido en aquellos que tuvieron un entrenamiento inicial mejor enfocado en su puesto de trabajo y con las labores más retadoras.
- Por otro lado los trabajadores que disminuyeron su nivel de compromiso fueron quienes sintieron que la cantidad de labores asignadas fueron abrumadoras y que no tuvieron oportunidad de promoción o reconocimiento durante ese periodo.
- Finalmente los cambios favorables en el nivel de compromiso organizacional pronosticaron un mejor nivel de productividad e iniciativa.

Según Camilleri & Van Der Heijden (2016) en su investigación: “Compromiso organizacional, motivación del servicio público y desempeño en el sector público”. Cuyo objetivo fue investigar la relación de los distintos atributos que conducen al compromiso organizacional, la motivación del servicio público y su impacto sobre el desempeño laboral. Al mismo tiempo plantearon un modelo de administración de desempeño basado en el análisis previo.

La metodología del estudio es de tipo sustantiva, de nivel explicativo con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada alrededor de 3400 servidores públicos ocupantes de cargos administrativos en los distintitos ministerios del gobierno de Malta, a los cuales se les aplico un cuestionario. El muestreo fue no probabilístico. Finalmente la investigación llevo a concluir lo siguiente:

- Los resultados del modelo sugirieron que la percepción de los colaboradores respecto a que tan bien es administrada la empresa tienen el mayor impacto positivo sobre el compromiso organizacional, la motivación del servicio público y el desempeño laboral.
- Del mismo modo se descubrió que la motivación del servicio público es consecuencia del compromiso organizacional y los resultados del modelo refieren que el compromiso organizacional y la motivación de servicio público tienen un impacto positivo sobre el desempeño laboral.

Según Peña, Díaz, Chávez, & Sánchez (2016) realizaron un estudio: “El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas”. La investigación planteo como objetivo conocer e identificar los factores de mayor relevancia del compromiso organizacional de las pequeñas empresas de la industrial metal-mecánica de Monclova, Coahuila México. La muestra fue por consenso, realizada a 60 trabajadores haciendo uso de la escala de tipo Likert, conformada por 21 ítems en el cual se evaluó el compromiso afectivo, de continuidad y el normativo. Llegando a concluir que:

- Las empresas deben cuidar que prevalezca el compromiso organizacional ya que la principal fortaleza de una organización exitosa es el capital humano.
- Se reportó también que los colaboradores señalan que deben permanecer en su organización ya que hay un sentimiento de obligatoriedad que consideran correcto.

1.7.2. A nivel Nacional

Según (Mori, 2018) en su tesis: “Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa Retail-ciudad de Chiclayo 2016”. El cual tuvo como objetivo evaluar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Retail Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo con el fin de mejorar el compromiso laboral en los colaboradores de la organización.

En la investigación se hizo uso del diseño descriptivo, además el instrumento empleado fue el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, tomando como muestra a 50 trabajadores. En cuanto a los resultados se encontró lo siguiente:

- Respecto al compromiso afectivo el 23% no están de acuerdo con el mismo es decir que existe poco apego emocional, identificación e involucramiento del trabajador con la empresa.
- En cuanto al compromiso de continuidad el 32% se encuentran indecisos es decir se presume que los colaboradores no están sintiéndose vinculados con la organización por lo que se pretende que es posible que no se ha invertido mucho tiempo, dinero, esfuerzo.
- Finalmente el 3% de los trabajadores se encuentran indecisos y en desacuerdo, por lo que se cree que no asumen aun una lealtad de permanencia y un sentimiento de obligación moral de continuar dentro de su centro de trabajo.

Según Flores (2017) realizó la investigación: “El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima-2016”. La investigación planteó como objetivo general determinar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la Red de Salud del Rímac, Lima.

En cuanto a la metodología de investigación se hizo uso del diseño no experimental y transversal de nivel correlacional; además se tomó como muestra a 109 individuos la cual nos permitió conocer la relación que existe entre el compromiso y el desempeño laboral de dichos trabajadores. Para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario. De la investigación se concluyó:

- Los colaboradores que estuvieron comprometidos con la empresa ya sea de tipo afectivo, de continuación o normativo tuvieron un mejor desempeño laboral que aquellos empleados no comprometidos.
- Los trabajadores que tuvieron un mayor apego emocional e identificaron valores con la empresa mostraron un mayor desempeño que los que no estaban comprometidos de forma afectiva.
- Aquellas personas que tuvieron un mayor sentimiento de obligación de gratitud o moral para con la empresa mostraron un alto desempeño que los que no se encontraban comprometidos de forma normativa.

Según (Cutipa, 2015) Tesis “Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, durante el periodo 2014-II (tesis de maestría)”. Cuyo objetivo general fue determinar cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca periodo 2014-II. La población para este trabajo de investigación estuvo constituida por 320 trabajadores distribuida en diferentes áreas de trabajo y la muestra estuvo conformada por 113 colaboradores mediante muestreo aleatorio simple. La determinación del tamaño ha seguido un proceso probabilístico. Del presente estudio se llegó a los siguientes resultados:

- Existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional en el recurso humano de la Universidad Peruana Unión filial Juliaca, la cual resulta ser positiva y significativa, es decir a medida que mejora el clima laboral de la institución, mejora correlativamente el compromiso de los colaboradores con la organización.

Vilcapaza & Flores (2018) en su investigación “Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú”. Tiene como objetivo principal determinar si existe relación significativa entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú.

La investigación tiene como hipótesis que existe relación significativa entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de

la empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú. En cuanto a la metodología se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 265 trabajadores de ambos sexos cuyas edades oscilan entre 18 y 65 años. Los instrumentos utilizados fueron: Cuestionario de Clima Laboral (CL-SPC) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Entre los principales resultados:

- Existe una relación positiva, moderada y altamente significativa entre clima y compromiso organizacional ($r=.460$; $p<0.01$).
- Existe una relación moderada, positiva y altamente significativa con las dimensiones de compromiso afectivo ($r=.381$, $p<0.05$) y compromiso de continuidad ($r=.361$, $p<0.05$).
- Respecto al compromiso normativo se halló una relación positiva, altamente significativa, pero débil ($r=.283$, $p<0.05$).
- De la investigación se concluye que a mejor nivel de clima laboral mayor será el compromiso en los trabajadores para con su organización.

1.7.3. A nivel Local

Los autores Rumay & Aguirre (2016) realizaron la investigación: “Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los colaboradores de la universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo SAC de la ciudad de Cajamarca, 2016. Cuyo objetivo principal fue determinar si la motivación laboral se relaciona con el compromiso organizacional en los colaboradores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, SAC de la ciudad de Cajamarca, 2016. Como hipótesis

de la investigación se encontró que: La motivación laboral se relaciona de forma directa con el compromiso organizacional de los colaboradores de la universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo SAC de Cajamarca. En la investigación se aplicaron básicamente dos instrumentos: la escala de motivación laboral también llamada escala ML-ORG basada en la teoría de los dos factores de Herzberg y el test de compromiso organizacional basado en la teoría de Meyer y Allen, a un total de 100 trabajadores. Del estudio se concluyó que:

- Respecto a los componentes del compromiso organizacional en los colaboradores de dicha institución los tres se encuentran en un nivel medio, es decir el compromiso de continuidad con un 56.3%, el afectivo con un 50% y el normativo con un 45.8%.
- Finalmente se realizó un análisis descriptivo bivariado, consiguiendo que existe una correlación moderada y significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional.

Según (Alvares, 2016) en su investigación “Relación entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa “Saga Falabella” del centro comercial “el Quinde” – Cajamarca – 2016”. Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa Saga Falabella del Centro Comercial el Quinde – Cajamarca. Para conocer si existe relación o no entre las variables anteriormente mencionadas, determinando el grado de influencia, para este fin se realizó una revisión teórica de las distintas fuentes de la literatura que explican estos

fenómenos. Para este fin se aplicó a los usuarios internos de dicha empresa dos escalas, una que mide el compromiso organizacional y la otra que mide la satisfacción laboral, según la población a los usuarios internos de la empresa.

La Hipótesis principal indica que existe una relación directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral del cliente interno en la empresa de estudio, obteniendo algunos resultados: Existe una correlación promedio entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ($r = ,574$), relación del tipo directa o positiva. Como conclusión:

- La mayoría de clientes internos de la empresa Saga Falabella pertenecen a la generación Y es decir, tienen nuevas ideas, estrategias, fresca, energía, presentan mejor actitud y más agresividad, están más actualizados en la tecnología, lo que los hace más adaptables respecto a las otras generaciones, lo cual hace que estos clientes internos tiendan a tener una mejor compromiso organizacional y a la vez una mejor satisfacción laboral por el mismo sistema de vida la cual estamos viviendo.

Según Amorós & López (2019) en su investigación “Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019”. La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

El estudio fue de carácter no experimental y diseño descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por 300 trabajadores administrativos de la cual se trabajó con una muestra de 121 trabajadores, se utilizó dos instrumentos: La escala de Motivación Laboral y el cuestionario de Compromiso Organizacional basado en la Teoría de Meyer y Allen. De la investigación se llegó a los siguientes resultados:

- El 70% de trabajadores administrativos se ubicaron en el nivel alto.
- El 30% en el nivel medio y Ningún trabajador evaluado se ubicó el nivel bajo.
- Finalmente se llegó a concluir que existe asociación entre el factor motivacional y el compromiso afectiva ($\rho = 0,385$), y la menor asociación se da entre el factor higiene y el compromiso continuidad ($\rho = 0,206$).

1.8.BASES TEÓRICAS

1.8.1. Definición de compromiso organizacional

Un colaborador comprometido es el mejor margen de competitividad para una organización. Por lo que las empresas de la actualidad deben fomentar un mayor grado de compromiso de sus trabajadores para con la organización y tratar de cumplir con sus objetivos de ambas partes para que se dé el proceso ganar-ganar, donde no simplemente se beneficie el individuo sino también la empresa. (Dessler, 1996).

Según Meyer & Allen (1991) definen que el compromiso organizacional es un estado psicológico que se caracteriza por la relación entre un individuo y una empresa, donde las perspectivas de ambos son muy

propias e individuales. Además los autores mencionan que existen tres componentes que dividen el compromiso organizacional: componente afectivo, de continuidad y normativo.

Del mismo modo Rios, Tellez & Ferrer (2010) indican que los colaboradores que muestran un componente afectivo fuerte permanecen dentro de la empresa por voluntad y deseo propio; de igual manera aquellos trabajadores que manifiestan un fuerte lazo respecto al componente de continuidad se debe a la necesidad propia y por su parte quienes mantienen una fuerte inclinación al componente normativo se debe a un sentimiento de deber para con la empresa donde los emplea.

Según Porter, Steers, Mowday & Boulian (1974) definen el compromiso organizacional como el impulso recíproco de la identificación de un trabajador e involucramiento con una empresa particular, caracterizada por la captación de metas, valores y un enérgico deseo de mantener a sus colaboradores dentro de la organización.

Según (Newstrom, 2003) conceptualiza al compromiso organizacional como el alto grado de identificación que posee un trabajador para con su centro de trabajo, mostrando mucho interés en las actividades, participando de manera activa y aumentando su lealtad con la empresa. Además el trabajador fortalece sus valores y crea una interacción entre ambas partes para el cumplimiento de los objetivos y su buen desempeño en la labor.

Según Diaz & Quijada (2005) afirman que el compromiso organizacional es una actitud laboral donde el colaborador se identifica con los objetivos, metas, misión y visión de la empresa. Es así como el trabajador toma la empresa como parte de él, considerando que el triunfo de esta es suyo, asumiendo las responsabilidades y buscando siempre el bienestar en todo el personal que la conforma y de la empresa misma.

Según (Jerico, 2001) señala por compromiso la motivación de permanecer y aportar en una empresa se diferencia de la satisfacción ya que un colaborador satisfecho no necesariamente está comprometido. Es decir el compromiso es tanto de la empresa como del trabajador y la relación que resulte de estos compromisos podrá ser de crecimiento, separación o infidelidad (la persona continúa en la empresa pero piensa en otra). Solo cuando se crece, el colaborador se compromete, alcanza resultados superiores y contribuye a crear talento organizativo.

1.8.2. Importancia del compromiso organizacional

Edel, García & Casiano (2007) indican que el compromiso organizacional se ha convertido en una variable de mayor estudio ya que el compromiso con la empresa son el mejor predictor de la rotación y de la puntualidad. Lo que quiere decir el autor es que las organizaciones tienen que dar mayor importancia a sus colaboradores para que estos se sientan identificados, ya que un personal calificado no requiere de una supervisión sino que se beneficien ambas partes integrando sus metas y valores con los de la empresa. De lo contrario si el personal no se siente comprometido con su centro de trabajo, trae consigo la rotación del personal y por ende la reducción de la eficacia de la organización. Asimismo (Rivera , 2010)

concuerta con el autor antes mencionado recalcando que el compromiso organizacional es significativo para que una empresa logre el éxito esperado basado en la productividad de los colaboradores y medible en el entorno laboral a través del desempeño.

(Arciniega, 2002) indica que los estudios sobre el compromiso se han centrado en analizar las conductas que hacen que un colaborador sienta afecto hacia su centro de trabajo. Además sustenta que existen pruebas de que los trabajadores en las empresas que poseen altos niveles de compromiso, son aquellos que presentan un mejor desempeño y productividad, del mismo modo presentan bajo nivel de ausentismo.

Para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mas intenso sea el compromiso del empleado con la organización menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los empleados con compromiso organizacional fuerte, es mas las personas comprometidas tienden a dirigirse más a las meta y perder menos tiempo en el trabajo, con una percepción positiva sobre las mediciones típicas de la productividad . Slocum & Hellriegel (1999).

1.8.3. Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer & Allen (1991) señalan tres tipos de dimensiones del compromiso organizacional:

- **Compromiso Afectivo:** Está vinculado al deseo de permanencia en su centro de trabajo, es decir aquellos trabajadores que presentan un fuerte compromiso afectivo, permanecen empleados en la empresa porque ellos mismos quieren que así sea señala (Meyer & Parfyonova, 2010) este compromiso afectivo se forma debido a que los colaboradores comparten valores comunes con la organización y sus compañeros de trabajo.

Se puede decir que este componente del compromiso afectivo son los lazos emocionales que se crean en los colaboradores en su puesto de trabajo. Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades psicológicas y expectativas en la que disfrutan su permanencia dentro de la empresa, asimismo los colaboradores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización según (Rivera , 2010) es importante mencionar que esta dimensión es fundamental en las empresas ya que el colaborador debe tener una estabilidad laboral por un tiempo extenso, donde este va ir adquiriendo emociones, sentimientos intensos, se sienta en confianza y se identifique con la empresa con el pasar del tiempo, para que este pueda manifestar un compromiso afectivo y se consolide el compañerismo entre el empleador y el empleado.

- **Compromiso de continuidad:** (Rivera , 2010) este autor define que el compromiso de continuidad es el reconocimiento de la persona, respecto a los costos financieros, físicos y psicológicos, así como la posibilidad de encontrar otro empleo si decidiera renunciar a la organización. Es decir el colaborador se siente vinculado a la empresa porque ha invertido tiempo, dinero, esfuerzo y dejar la organización involucraria perder mucho y si este percibe que sus oportunidades fuera de la organización son reducidas, se aumentara su apego con la empresa donde esta trabajando; sin embargo espera que mejoren las oportunidades externas para dejar su centro de empleo.

Este compromiso esta ligado al coste que representa para el trabajador el hecho de abandonar su trabajo en la empresa, este tipo de compromiso esta vinculado a la necesidad de permanencia afirman (Meyer & Parfyonova, 2010) . Por otro lado (Meyer & Allen, 1991) sugieren que cualquier aspecto de trabajo que incremente el coste de abandonar la organización donde se esta laborando puede ser considerado como causa del incremento de este tipo de compromiso. Normalmente los trabajadores con el transcurso del tiempo van consiguiendo una serie de beneficios que hacen que sean más reacios a abandonar la empresa, ya que si los hacen perderían los beneficios.

De las afirmaciones anteriores se puede decir que el compromiso de continuidad es donde el colaborador reconoce los costos que le generaría al momento de renunciar su trabajo, desde el momento que el colaborador se incorpora a la empresa va adquiriendo ciertos

beneficios. Por este motivo el colaborador se siente vinculado a la empresa por conveniencia más no por apego emocional debido a que este ha invertido tiempo, esfuerzo, dinero y es donde el trabajador analiza su situación económica y sus oportunidades fuera de la empresa, por esta razón decide quedarse en la organización para seguir aprovechando de los beneficios brindados.

- **Compromiso Normativo:** (Meyer & Allen, 1991) señalan que este compromiso esta vinculado a la obligación de permanecer en la empresa. Se crea a través de la internalización de las presiones normativas que hacen que el trabajador se sienta en deuda con la organización. Estas presiones pueden ser de diversa índole, generadas tanto antes de ingresar a la empresa o una vez dentro de la misma, como consecuencia de las inversiones que la empresa ha cumplido con el empleado, como los costos asociados a su formación y que hace que el empleado sienta una obligación de reciprocidad para con la organización.

(Rivera, 2010) conceptualiza que el compromiso normativo es considerado como un deber moral o las normas aceptadas libre y voluntariamente por los trabajadores de hacer lo correcto por razones de lealtad, el cual es un sentimiento de creencia y defensa de los principios que en este caso se asume ante la organización. El no respetar dichos principio originaria un sentimiento de culpa, en cuanto al compromiso normativo es concebido por el trabajador como la actitud de un deber ante la reciprocidad por la empresa que

le brindo algun apoyo especial o haberle dado una oportunidad de mejora en algun momento.

Se puede decir que el compromiso normativo es una responsabilidad y obligación que tiene el colaborador desde el momento que forma parte de la organización, por ciertas prestaciones que ha obtenido como capacitaciones, pago de colegiatura, entre otros; por este motivo el colaborador siente una obligación de permanencia hasta que el mismo sienta que su deuda ha sido cumplida.

1.9.DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- ✓ **Compromiso:** Deriva del término latino *compromissum* y se utiliza para describir una obligación que se ha contraído o una palabra ya dada. Pues se dice que una persona se encuentra comprometida con algo cuando cumple con sus obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que le ha sido encomendado. (Porto & Gardey, 2012)
- ✓ **Compromiso organizacional:** Según (Griffin & Moorhead, 2010) define que el compromiso organizacional es el reconocimiento de un individuo con la institución y siente un apego hacia ella. Una persona altamente comprometida, se ve a sí mismo como un integrante de la empresa.
- ✓ **Compromiso afectivo:** Meyer & Allen (1996) es una identificación emocional de la persona hacia la organización y una implicación en las actividades de la misma. Los individuos tienen un elevado grado de compromiso afectivo cuando permanecen en la organización porque sienten que quieren hacerlo.

- ✓ **Compromiso de continuidad:** Este tipo de compromiso se relaciona con la asociación cognitiva y afectiva que presenta un colaborador hacia su centro de empleo y los miembros que la integran, así como su percepción respecto a su entorno laboral, lo cual permite que las personas toman la decisión de pertenecer a la empresa de una manera voluntaria e incondicional a la organización que eligió pertenecer. (Betanzos & Paz, 2007)
- ✓ **Compromiso Normativo:** (Betanzos & Paz, 2007) este compromiso u obligación un trabajador presenta dos tipos de respuestas, por un lado una conducta de lealtad y por otro lado una conducta responsable.
- ✓ **Lealtad:** Es una actitud profunda de compromiso de una persona, es corresponder y cumplir la obligación que se tiene con los demás. Según Asamblea Legislativa (2017) es guardar fidelidad a la empresa, identificándose con ella, actuando con entrega y transparencia en la gestión.
- ✓ **Recurso Humano:** Es el principal activo dentro de una empresa para un buen rendimiento y crecimiento económico, dentro de ello está el proceso de gestión que es la selección, formación, evaluación, contratación, compensación y retención del talento humano. Dias (2016)
- ✓ **Ausentismo:** Según Caballero (2015) el ausentismo es un fenómeno muy antiguo y generalizado que afectado en mayor o menor medida a las empresas, de manera general se puede decir que el ausentismo es una forma de expresión que refleja el empleado y su incidencia perjudica e impide el logro de objetivos de la organización.

CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDAD DE ANÁLISIS

3.1.1. Población

La población que se consideró en este estudio fueron los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, dicha cantidad es de 63 colaboradores.

TABLA 1. POBLACIÓN

POBLACIÓN	N°
Área Administrativa	12
Área de Ventas	15
Área de producción	36
TOTAL	63

3.1.2. Muestra

Para hallar la muestra se utilizó el tipo de muestreo no experimental por conveniencia. Como la población es pequeña se tomó como muestra a toda la población es decir a los 63 colaboradores.

3.1.3 Unidad de análisis

Colaboradores del área administrativa, ventas y área de producción que laboran en la empresa Quesos Chugur.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Moreno (1987, pág. 37) “También llamada pura o fundamental tiene como intención la aportación de elementos teóricos al conocimiento científico sin la intención de su corroboración directa en un campo concreto de aplicación”.

Esta investigación se desarrolla bajo un enfoque básico ya que recoge, analiza datos sobre las percepciones que tienen los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca sobre las dimensiones del compromiso organizacional.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental. En este diseño, no se manipula la variable de estudio, pues el análisis de la misma se da mediante la observación de escenarios reales que ya han ocurrido. Toro & Parra (2006).

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la naturaleza de estudio, esta investigación reúne características de un nivel de investigación descriptivo, porque mide de manera independiente la variable compromiso organizacional que presentan los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca.

Según (Arias, 2012) define a la investigación descriptiva como la caracterización de un hecho, fenómeno o individuo con el fin de establecer su comportamiento.

3.5. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

Para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta. Yuni & Urbano (2006) la encuesta es una de las técnicas más empleadas en los estudios científicos, esta involucra a personas quienes brindan información a través de un interrogatorio, con el fin de recolectar datos que sirvan de contribución para una investigación.

3.6. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Como instrumento de recolección de datos, en la presente investigación se utilizó el cuestionario de encuesta conformada por 28 preguntas: 10 ítems de compromiso afectivo, 9 ítems de compromiso de continuidad y 9 ítems de compromiso normativo que ayudaron a determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur. Los que se valoraron mediante una escala tipo Likert.

3.7. ANÁLISIS DE DATOS

Los datos recolectados del cuestionario de encuesta, fueron ingresados al programa Microsoft Excel el cual nos permitió vaciar las 28 preguntas de nuestra encuesta y el programa SPSS (Statistical Product and Service Solutions), nos ayudó a graficar tablas y figuras de cada resultado obtenido en relación a los objetivos de nuestra investigación.

TABLA 2. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO	VALORACIÓN
Dr. Carlos Enrique Anderson Puyen	84.5%
Dr. Segundo Wilmar García Celis	75.5%
Mg. Karen Tatiana Dávila García	74.5%
Promedio de valoración	78.17%

3.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a los aspectos éticos que se tomó en cuenta para nuestra investigación, se implementaron según nuestro proyecto y las necesidades de seguridad de los colaboradores de la empresa implicada y para ello se tomaron los siguientes aspectos:

- **Confidencialidad:** Se dio a través de los colaboradores encuestados de la empresa investigada, donde su información brindada fue de forma anónima, especialmente los archivos o listados que identifiquen su identidad de los colaboradores.
- **Respeto:** Se respetó las opiniones de los colaboradores que recibimos a través de la encuesta, por otra parte se trató con respeto las opiniones, valores, la cultura y su religión de los colaboradores de dicha empresa.
- **La información adquirida de la empresa no puede ser utilizada para otros propósitos sin autorización de la misma, como por ejemplo para usos administrativos o comerciales. En caso de ser pedida se brindara la información de forma precisa, entendible, comprensible y de forma apropiada.**
- **Fue informado de los objetivos al representante de la empresa, donde dicha persona nos brindó la autorización para el desarrollo de nuestra investigación de manera objetiva y eficaz.**

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. HISTORIA DE LA EMPRESA QUESOS CHUGUR

A los 16 años de edad Juvenal Eduardo Díaz Díaz, fue a probar suerte a Lima en busca de un futuro. Un paisano que era administrador de un night club (muy conocido en la ciudad de Lima) le dio la oportunidad de trabajar como mozo.

Es allí donde conoce al Sr. Joseph Dubach (el suizo que inventó las queserías rurales), creó queserías en Nepal, Perú y Ecuador, todas con éxito. El Sr. Dubach (técnico quesero), había construido una planta quesera en San Pedro de Casta-Huarochirí, Lima para la enseñanza práctica y teórica en la elaboración de quesos. Estando en el bar preguntó a Juvenal de dónde era, a la respuesta "Soy de Cajamarca", le ofreció aprender el arte de elaborar queso.

Juvenal dio su respuesta "sí". Al día siguiente fue a la embajada Suiza, donde recibió una beca de estudios. Desde ese momento él se sintió ya comprometido con la industria láctea. Viaja a San Pedro de Casta, provincia de Huarochirí - Lima, a la planta piloto construida por el gobierno Suizo, culmina sus estudios y prácticas, integrando la primera promoción de Técnicos en Quesos del Perú. COTESU (Corporación Técnica Suiza), apoya a Juvenal Díaz garantizándole en el Banco Industrial para recibir su primer préstamo y dar inicio al negocio propio.

El 11 de Noviembre de 1974, Juvenal forma su quesería 100% artesanal en el distrito de Chugur, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca - Perú, acopiando el primer día 30 litros de leche y produciendo 3.5 Kg. de queso, con el apoyo y colaboración de su señora madre doña Felicidad Díaz Díaz. Hasta 1979 la producción iba en aumento, por falta de leche en Chugur instala una segunda quesería en el distrito de Tongod - Provincia de San Miguel, Cajamarca.

Por su deseo de superación, en 1980, instala en la ciudad de Cajamarca una tercera quesería para producir queso mantecoso; vendiendo previamente la quesería de Tongod que sirvió de inspiración para el desarrollo de otras queserías de tipo artesanal en esa localidad. Hasta ese año toda la producción quesera se vendía en la ciudad de Lima.

En 1986 traslada su quesería al distrito de Baños del Inca-Cajamarca, dando inicio a la producción de varios tipos de quesos, mantequilla, natillas, yogurt y manjar blanco. En el 2005 Q'S CHUGUR es ya una pequeña empresa que aporta cambios en el envasado del queso mantecoso, que hasta entonces eran moldes redondos de 3 Kg., a moldes rectangulares de distintos pesos y tamaños envueltos en plástico para su conservación. Innovación que fue adoptada como modelo por los productores de queso mantecoso, hasta la fecha. Cambió la forma de transportar el manjar blanco de cajas de cartón y madera a baldes plásticos. En la actualidad todos sus productos son envasados industrialmente.

4.2. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA QUESOS CHUGUR

Quesos Chugur es el nombre comercial, su razón social es “Perú Cheese S.R.L” con RUC 20479062022. Es una empresa agroindustrial cuya actividad se desarrolla en el sector lácteo, fabricando y comercializando 21 tipos de quesos, mantequillas, yogurts, natillas y manjares. Su local principal se encuentra ubicado en Jr. Dos de Mayo N° 576 de la ciudad de Cajamarca. Su representante legal es el señor Juvenal Eduardo Díaz Díaz natural del distrito de Chugur, provincia de Hualgayoc, departamento de Cajamarca.

Misión: Quesos Chugur es una empresa innovadora, comprometida en brindar productos con calidad y valor agregado.

Visión: Quesos Chugur ser líderes en producción de derivados lácteos, con sabor propio y los preferidos a nivel nacional.

4.3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A. ANÁLISIS DESCRIPTIVO POR ENUNCIADO

TABLA 3. LOS COLABORADORES SE IDENTIFICAN CON LOS VALORES DE LA EMPRESA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	23,8	23,8	25,4
	De acuerdo	40	63,5	63,5	88,9
	Totalmente de acuerdo	7	11,1	11,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 4. Se observa que 47 colaboradores (74.6%) indican que se sienten identificados con los valores de la empresa porque existe un buen clima laboral, motivación, logros reconocidos, comparten valores en común con la organización y compañeros de trabajo. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 1.

GRÁFICO 1. LOS COLABORADORES SE IDENTIFICAN CON LOS VALORES DE LA EMPRESA.

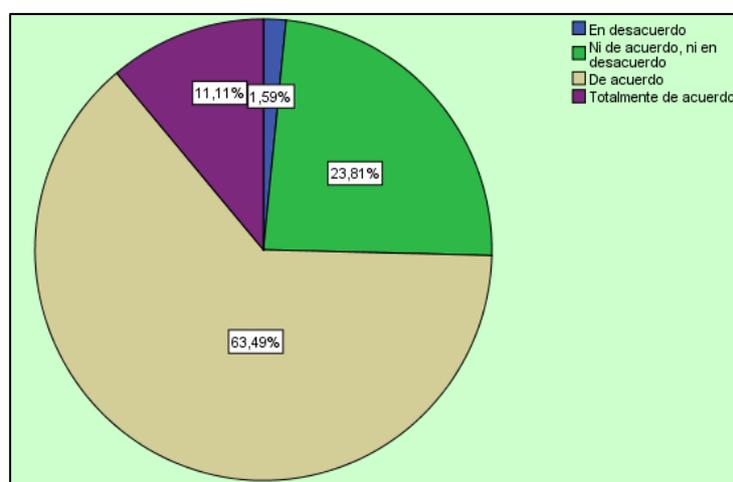


TABLA 4. EXISTE RESPONSABILIDAD EN LA FUNCIÓN QUE REALIZAN LOS COLABORADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12,7	12,7	14,3
	De acuerdo	40	63,5	63,5	77,8
	Totalmente de acuerdo	14	22,2	22,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 5. Se observa que 54 colaboradores (85.7%) mencionan que existe responsabilidad en sus funciones que realizan, porque la empresa brinda incentivos por ser el mejor trabajador del mes y horas extras pagadas. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 2.

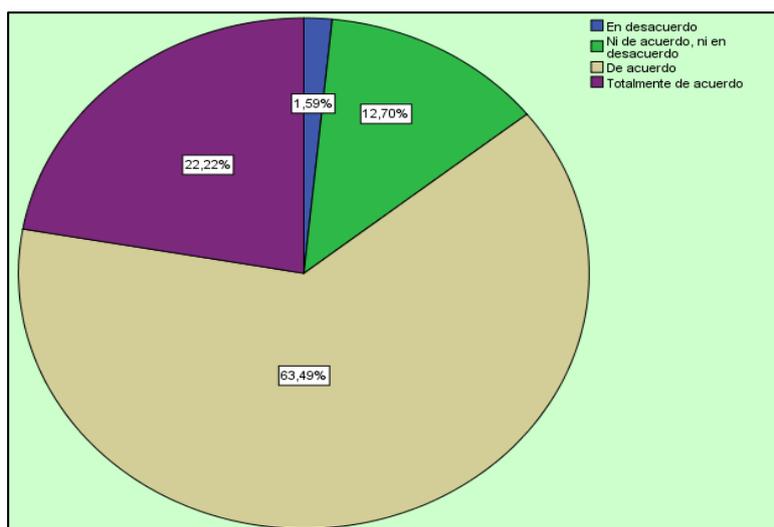
GRÁFICO 2. EXISTE RESPONSABILIDAD EN LA FUNCIÓN QUE REALIZAN LOS COLABORADORES

TABLA 5. SE PRESENTA UN FUERTE VÍNCULO EMOCIONAL CON LA EMPRESA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	31,7	31,7	31,7
	De acuerdo	30	47,6	47,6	79,4
	Totalmente de acuerdo	13	20,6	20,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 6. Se observa que 43 colaboradores (68.2%) indican que tienen un fuerte vínculo emocional con la empresa, porque se les brinda un trato cordial, reconocimiento de logros, beneficios y en fechas especiales se le hace descuentos para adquirir productos lácteos. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 3.

GRÁFICO 3. SE PRESENTA UN FUERTE VÍNCULO EMOCIONAL CON LA EMPRESA

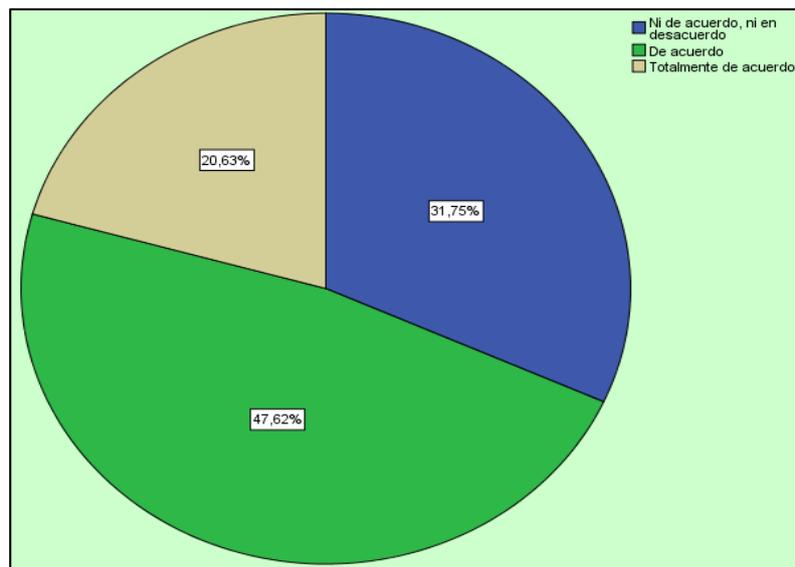


TABLA 6. HAY ORGULLO DE SER PARTE DE LA ORGANIZACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6,3	6,3	9,5
	De acuerdo	40	63,5	63,5	73,0
	Totalmente de acuerdo	17	27,0	27,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° .Se observa que 57 colaboradores (90,5%) indican que sienten orgullo de ser parte de la organización por ser una empresa reconocida, hacer sentir al trabajador como parte de la familia, brindar oportunidades de superación y reconocimientos por cumpleaños. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 4.

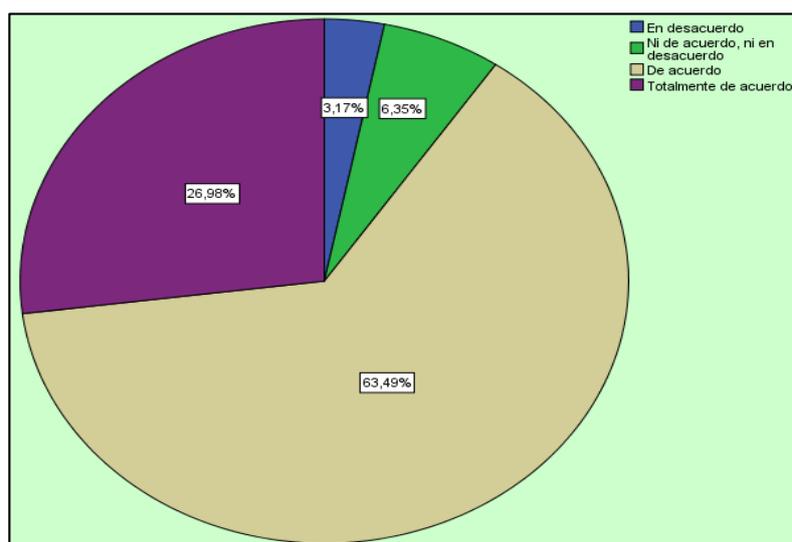
GRÁFICO 4. HAY ORGULLO DE SER PARTE DE LA ORGANIZACIÓN

TABLA 7. SE SIENTE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA QUE DESEMPEÑA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,5	9,5	9,5
	De acuerdo	36	57,1	57,1	66,7
	Totalmente de acuerdo	21	33,3	33,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 8. Se observa que 57 colaboradores (90.4%) indican que sienten motivación en el área que desempeñan porque existe compañerismo, trabajo en equipo y un buen clima laboral. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 5.

GRÁFICO 5. SE SIENTE MOTIVACIÓN EN EL ÁREA QUE DESEMPEÑA.

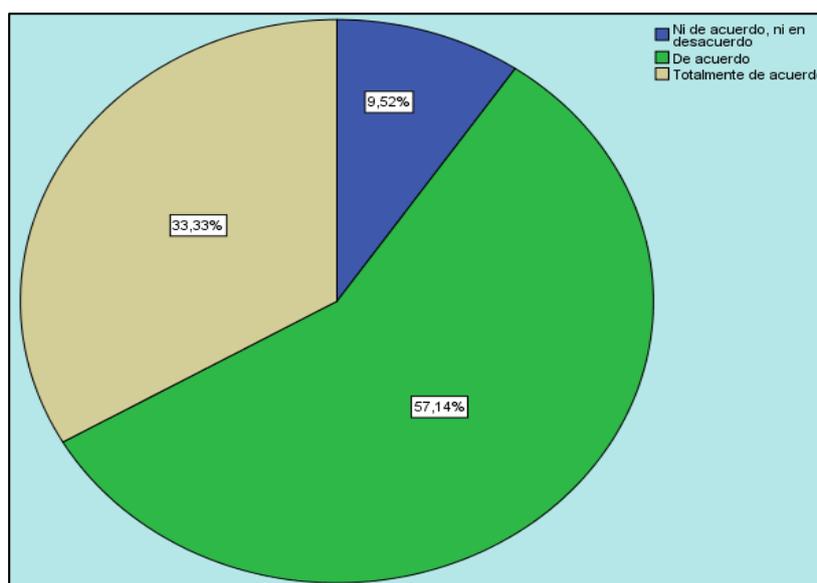


TABLA 8. SIEMPRE HAY VOLUNTAD DE DAR EL MAYOR ESFUERZO Y CUMPLIR METAS.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
	De acuerdo	41	65,1	65,1	69,8
	Totalmente de acuerdo	19	30,2	30,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 9. Se observa que 60 colaboradores (95.3%) indican que siempre hay voluntad de dar su mayor esfuerzo y cumplir metas porque la empresa les otorga certificados de buen desempeño, reconocimiento por ser el mejor trabajador del mes y se les ofrece una línea de carrera. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 6.

GRÁFICO 6. SIEMPRE HAY VOLUNTAD DE DAR EL MAYOR ESFUERZO Y CUMPLIR METAS.

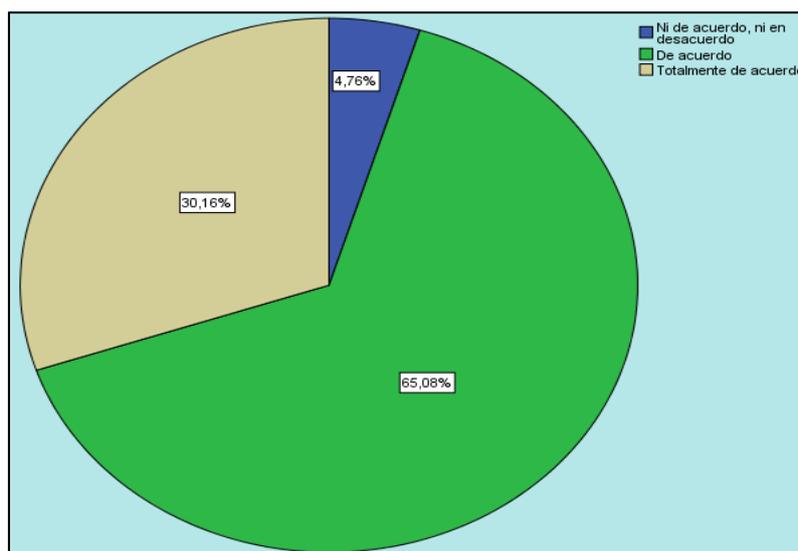


TABLA 9. LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA CUMPLE CON SUS DEBERES PARA SATISFACER A SUS COLABORADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	25,4	25,4	28,6
	De acuerdo	36	57,1	57,1	85,7
	Totalmente de acuerdo	9	14,3	14,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 10. Se observa que 45 colaboradores (71.4%) indican que la organización de la empresa cumple con sus deberes para satisfacer a sus trabajadores porque brinda una buena infraestructura, equipo de protección personal (EPP) y vela por su bienestar físico, emocional e intelectual. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 7.

GRÁFICO 7. LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA CUMPLE CON SUS DEBERES PARA SATISFACER A SUS COLABORADORES

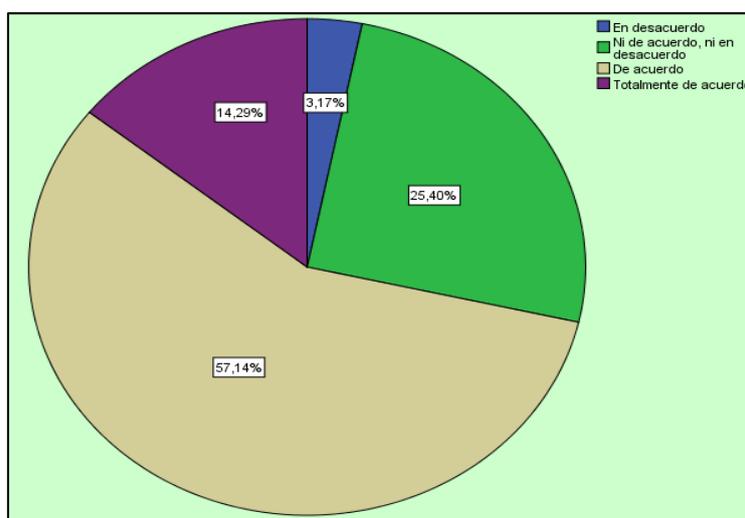


TABLA 10. EXISTE BUENA ARMONÍA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	En desacuerdo	1	1,6	1,6	3,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	15,9	15,9	19,0
	De acuerdo	26	41,3	41,3	60,3
	Totalmente de acuerdo	25	39,7	39,7	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 11. Se observa que 51 colaboradores (81%) indican que existe buena armonía con sus compañeros de trabajo porque hay una comunicación efectiva, comparten valores, opiniones en común y porque tienen mucha confianza entre compañeros de trabajo. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 8.

GRÁFICO 8. EXISTE BUENA ARMONÍA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO

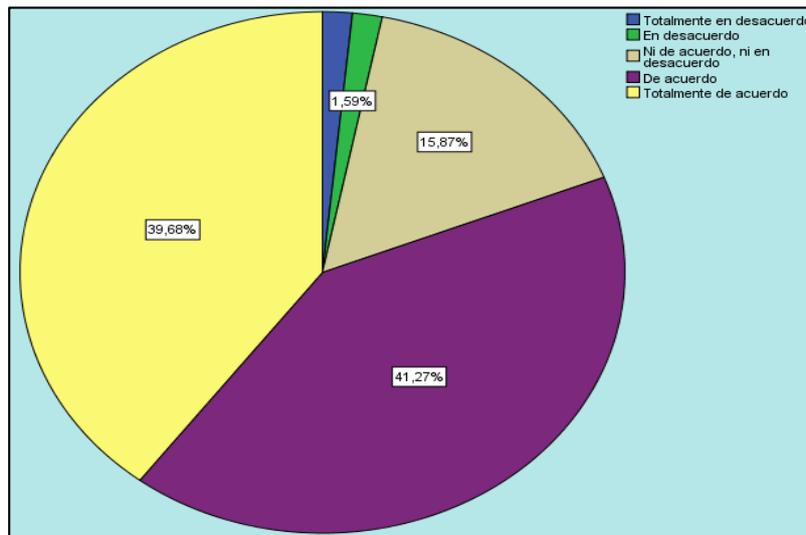


TABLA 11. LABORAR EN LA EMPRESA ES PARTE DE SU VIDA PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	27,0	27,0	28,6
	De acuerdo	39	61,9	61,9	90,5
	Totalmente de acuerdo	6	9,5	9,5	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 12. Se observa que 45 colaboradores (71.4%) indican que laborar en la empresa es parte de su vida personal por superación propia y tener una economía estable. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 9.

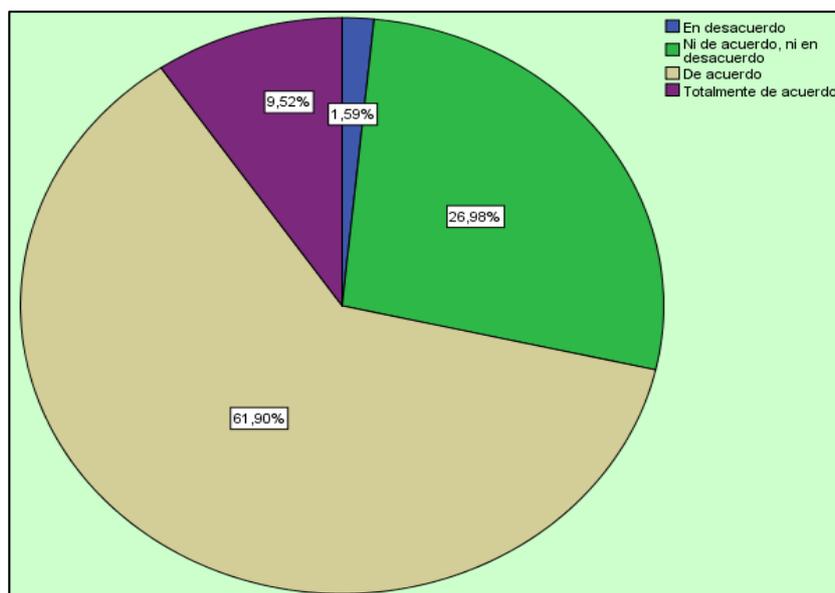
GRÁFICO 9. LABORAR EN LA EMPRESA ES PARTE DE SU VIDA PERSONAL

TABLA 12. SIENTE COMO SI LOS PROBLEMAS DE LA ORGANIZACIÓN FUERAN SUYOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	27,0	27,0	30,2
	De acuerdo	34	54,0	54,0	84,1
	Totalmente de acuerdo	10	15,9	15,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 13. Se observa que 44 colaboradores (69.9%) indican que los colaboradores sienten los problemas de la organización como suyos porque se sienten involucrados con los objetivos de la empresa y porque cada colaborador es responsable de brindar una buena imagen, mostrando la capacidad para resolver problemas y conflictos que se presenten. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 10.

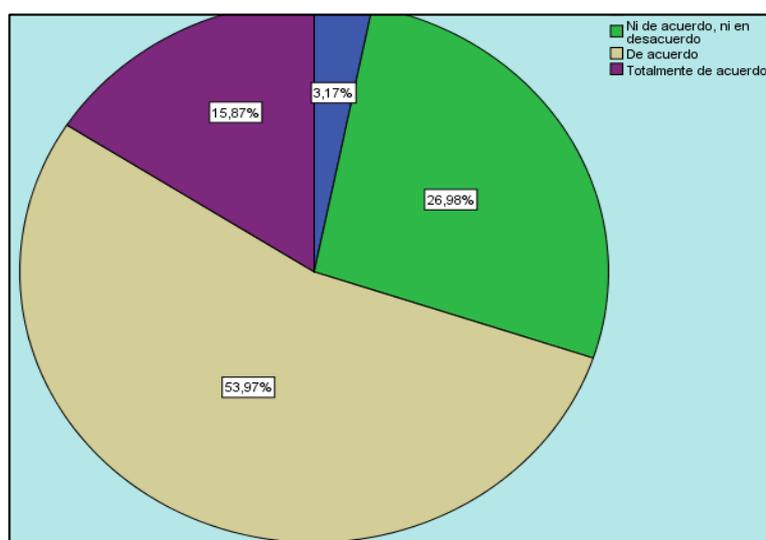
GRÁFICO 10. SIENTE COMO SI LOS PROBLEMAS DE LA ORGANIZACIÓN FUERAN SUYOS

TABLA 13. PASARÍA EL RESTO DE SU VIDA LABORAL EN ESTA ORGANIZACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	9	14,3	14,3	28,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	28,6	28,6	57,1
	De acuerdo	19	30,2	30,2	87,3
	Totalmente de acuerdo	8	12,7	12,7	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 14. Se observa que 27 colaboradores (42,9%) indican que están de acuerdo en pasar el resto de su trabajo en la organización, este porcentaje se dio en las individuos mayores de 40 años por tener muchos años de experiencia, por contar con un seguro de vida, porque estas personas han invertido su tiempo, dinero y esfuerzo; en cambio 36 colaboradores indican que ven otras oportunidades laborales de superación en otras empresas. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 11.

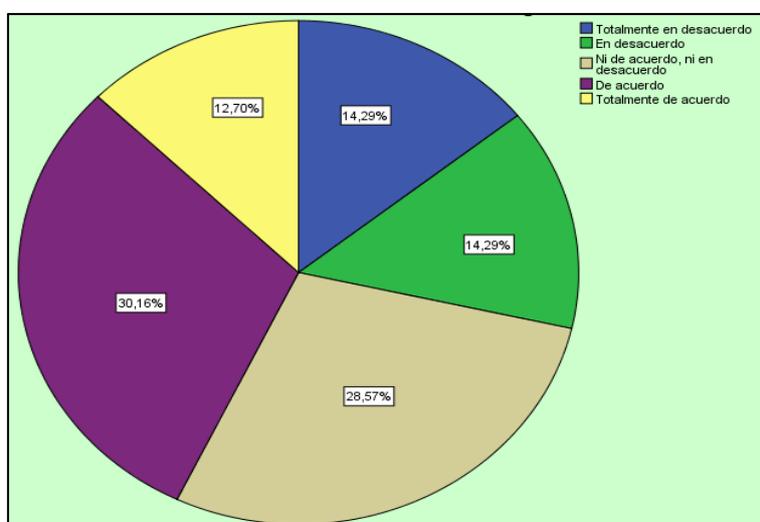
GRÁFICO 11. PASARÍA EL RESTO DE SU VIDA LABORAL EN ESTA ORGANIZACIÓN

TABLA 14. TIENE UN FUERTE SENTIDO DE PERTENENCIA CON ESTA ORGANIZACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	43	68,3	68,3	90,5
	Totalmente de acuerdo	6	9,5	9,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 15. Se observa que 49 colaboradores (77.8%) indican que tiene un fuerte sentido de pertenencia con la organización por adquirir cursos, capacitaciones y charlas.

Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 12.

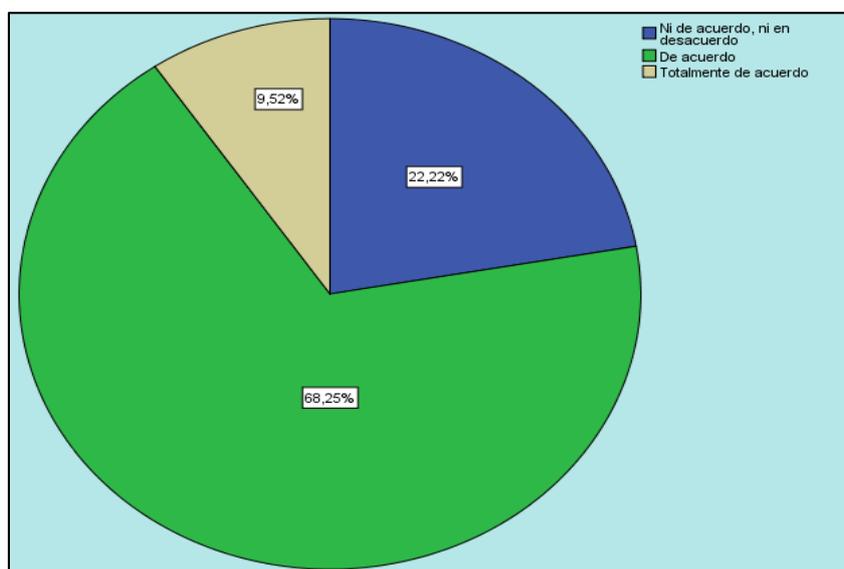
GRÁFICO 12. TIENE UN FUERTE SENTIDO DE PERTENENCIA CON ESTA ORGANIZACIÓN

TABLA 15. DEBE PERMANECER EN ESTA ORGANIZACIÓN POR LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS QUE TIENE.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12,7	12,7	12,7
	De acuerdo	45	71,4	71,4	84,1
	Totalmente de acuerdo	10	15,9	15,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 16. Se observa que 55 colaboradores (87,3%) indican que deben permanecer en la organización por los beneficios económicos que recibe como asignación familiar, compensación por tiempo de servicios, gratificaciones, remuneración mínima vital. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 13.

GRÁFICO 13. DEBE PERMANECER EN ESTA ORGANIZACIÓN POR LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS QUE TIENE.

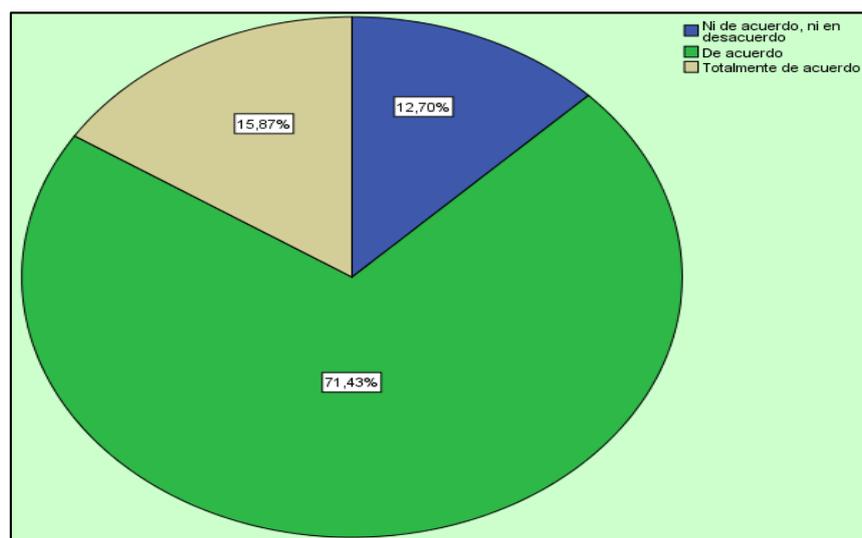


TABLA 16. TIENE TRABAJO ESTABLE, AUNQUE EL SUELDO NO ES MUY ALTO EN ESTA EMPRESA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,5	9,5	9,5
	De acuerdo	36	57,1	57,1	66,7
	Totalmente de acuerdo	21	33,3	33,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 17. Se observa que 57 trabajadores (90,4%) indican que tienen trabajo estable aunque el sueldo no es muy alto porque tienen estabilidad económica, están empleados y la empresa les brinda seguridad laboral. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 14.

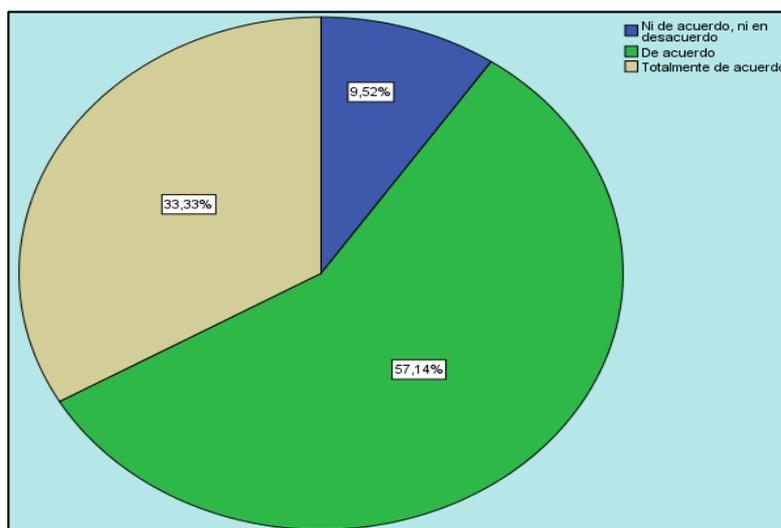
GRÁFICO 14. TIENE TRABAJO ESTABLE, AUNQUE EL SUELDO NO ES MUY ALTO EN ESTA EMPRESA

TABLA 17. HA INVERTIDO MUCHOS AÑOS EN LA EMPRESA COMO PARA CONSIDERAR RENUNCIAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	20,6	20,6	25,4
	De acuerdo	33	52,4	52,4	77,8
	Totalmente de acuerdo	14	22,2	22,2	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 18. Se observa que 47 colaboradores (74.6%) indican que han invertido muchos años como para considerar renunciar porque durante todo ese tiempo han ido adquiriendo ciertos beneficios y consideran que abandonar la empresa significaría perderlo todo. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 15.

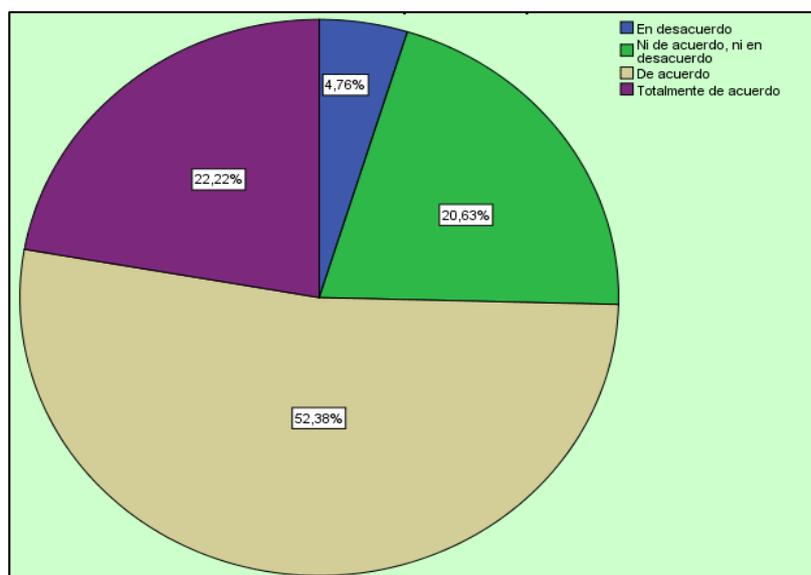
GRÁFICO 15. HA INVERTIDO MUCHOS AÑOS EN LA EMPRESA COMO PARA CONSIDERAR RENUNCIAR

TABLA 18. PERTENECER A LA ORGANIZACIÓN LE HACE SENTIR IMPORTANTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	17,5	17,5	19,0
	De acuerdo	36	57,1	57,1	76,2
	Totalmente de acuerdo	15	23,8	23,8	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 19. Se observa que 51 colaboradores (80.9%) indican que pertenecer a la organización le hace sentir importante porque la empresa es reconocida en la ciudad de Cajamarca y porque reconoce los logros de sus colaboradores. Los puntajes se pueden visualizarse con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 16.

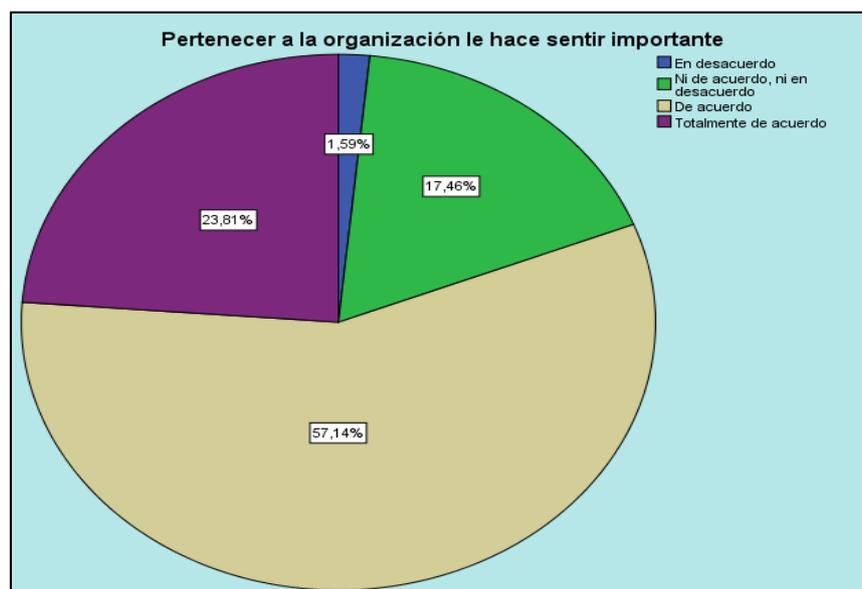
GRÁFICO 16. PERTENECER A LA ORGANIZACIÓN LE HACE SENTIR IMPORTANTE

TABLA 19. HAY POCAS POSIBILIDADES DE CONSEGUIR OTRO EMPLEO, POR ELLO PERMANECERÁ EN LA EMPRESA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,5	9,5	12,7
	De acuerdo	30	47,6	47,6	60,3
	Totalmente de acuerdo	25	39,7	39,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 20. Se observa que 55 colaboradores (87,3%) indican que hay pocas posibilidades de conseguir otro empleo, por ello permanecen en la empresa porque en Cajamarca la empleabilidad va disminuyendo y la economía es inestable. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 17.

GRÁFICO 17. HAY POCAS POSIBILIDADES DE CONSEGUIR OTRO EMPLEO, POR ELLO PERMANECERÁ EN LA EMPRESA.

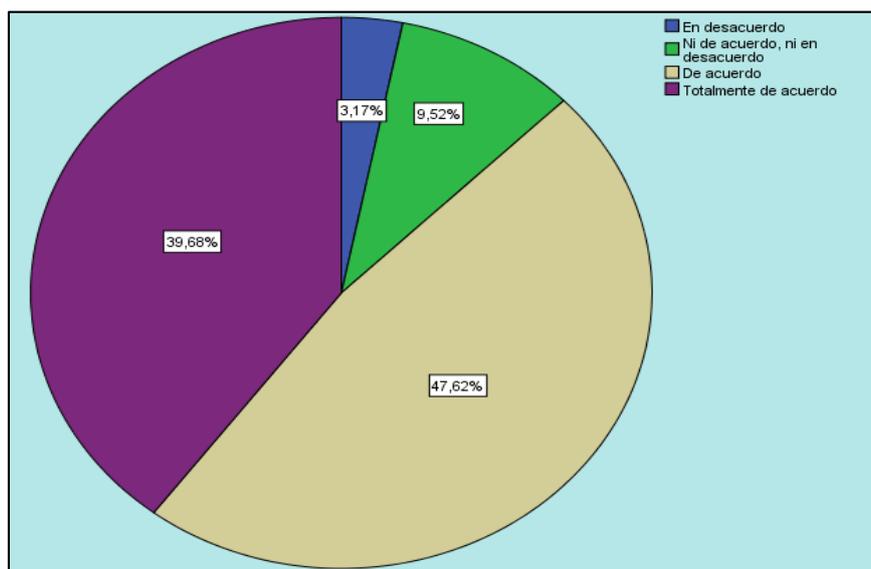


TABLA 20. LA EMPRESA LE DA SEGURIDAD LABORAL QUE NO QUIERE PERDER TAN FÁCILMENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	En desacuerdo	2	3,2	3,2	4,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	11,1	11,1	15,9
	De acuerdo	30	47,6	47,6	63,5
	Totalmente de acuerdo	23	36,5	36,5	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 21. Se observa que 53 colaboradores (84,1%) indican que la empresa les da seguridad laboral que no quieren perder tan fácilmente porque los colaboradores tienen un sueldo y un trabajo estable. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 18.

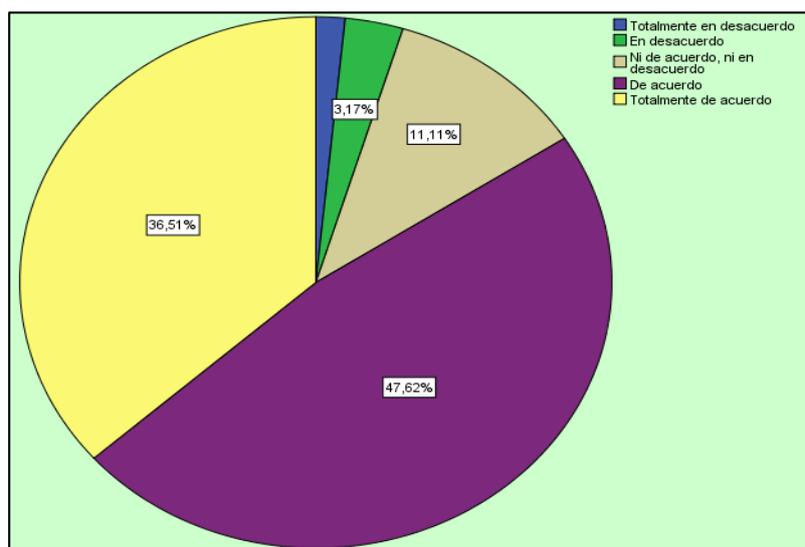
GRÁFICO 18. LA EMPRESA LE DA SEGURIDAD LABORAL QUE NO QUIERE PERDER TAN FÁCILMENTE

TABLA 21. LAS CAPACITACIONES QUE HA RECIBIDO EN ESTA EMPRESA DIFÍCILMENTE LO TENDRÍAN EN OTRA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	12,7	12,7	12,7
	En desacuerdo	4	6,3	6,3	19,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	31,7	31,7	50,8
	De acuerdo	12	19,0	19,0	69,8
	Totalmente de acuerdo	19	30,2	30,2	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 22. Se observa que 31 trabajadores (49,2%) indican que las capacitaciones que han recibido en la empresa difícilmente lo tendrían en otra porque en la organización, las capacitaciones que brinda a sus colaboradores son más prácticas que teóricas. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 19.

GRÁFICO 19. LAS CAPACITACIONES QUE HA RECIBIDO EN ESTA EMPRESA DIFÍCILMENTE LO TENDRÍAN EN OTRA

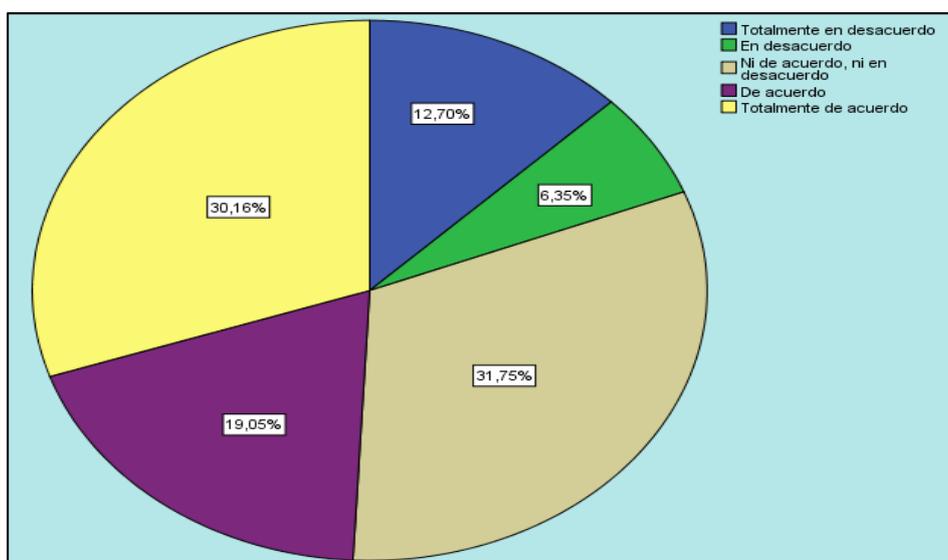


TABLA 22. LA ORGANIZACIÓN DONDE TRABAJA MERECE SU LEALTAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6,3	6,3	7,9
	De acuerdo	41	65,1	65,1	73,0
	Totalmente de acuerdo	17	27,0	27,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 23. Se observa que 58 colaboradores (92,1%) indican que la organización merece su lealtad por pagos puntuales, asesorías constantes y empleo estable. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 20.

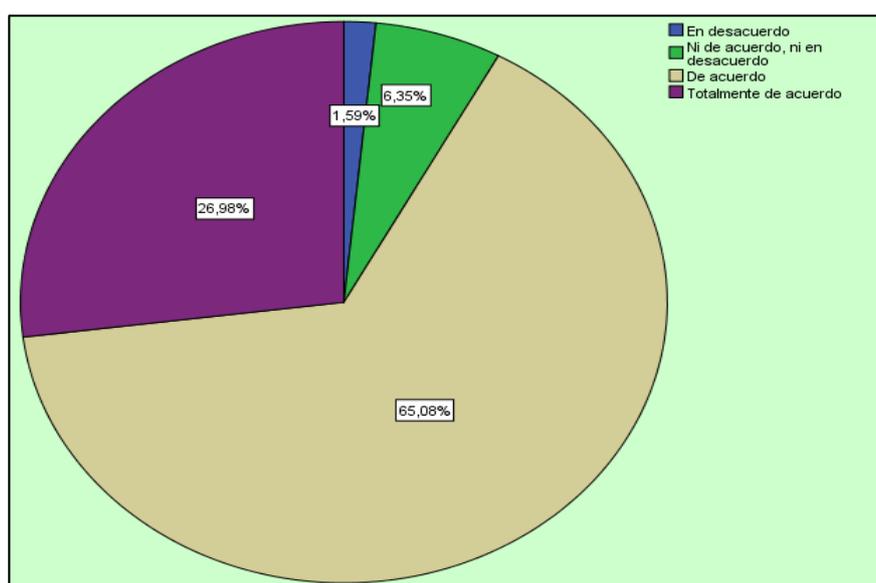
GRÁFICO 20. LA ORGANIZACIÓN DONDE TRABAJA MERECE SU LEALTAD

TABLA 23. TIENE OBLIGACIÓN MORAL DE PERTENENCIA HACIA LA EMPRESA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	19,0	19,0	19,0
	De acuerdo	41	65,1	65,1	84,1
	Totalmente de acuerdo	10	15,9	15,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 24. Se observa que 51 colaboradores (81,0%) indican que tienen obligación moral de pertenencia hacia la empresa porque la empresa les brinda una oportunidad de trabajo y superación personal. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 21.

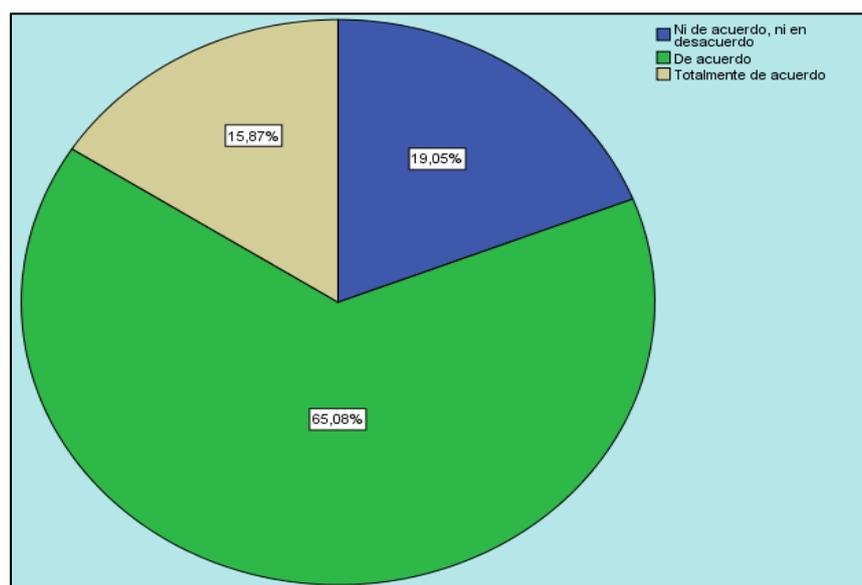
GRÁFICO 21. TIENE OBLIGACIÓN MORAL DE PERTENENCIA HACIA LA EMPRESA

TABLA 24. CUMPLE ADECUADAMENTE CON LAS NORMAS Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	7,9	7,9	9,5
	De acuerdo	41	65,1	65,1	74,6
	Totalmente de acuerdo	16	25,4	25,4	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 25. Se observa que 57 colaboradores (90,5%) indican que cumplen adecuadamente con las normas y políticas de la empresa porque son responsabilidades que tiene que cumplir cada colaborador con la organización. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 22.

GRÁFICO 22. CUMPLE ADECUADAMENTE CON LAS NORMAS Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA

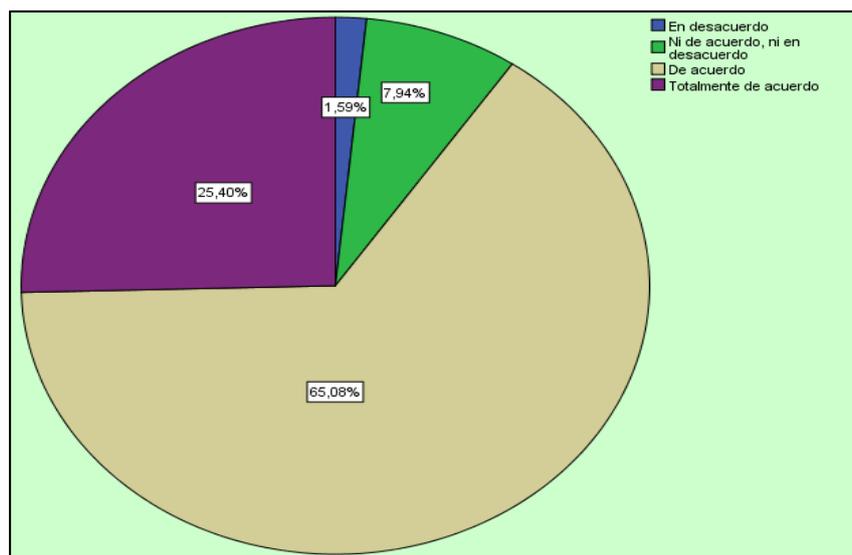


TABLA 25. LAS NORMAS DE LA EMPRESA SE CUMPLEN CON JUSTICIA Y COMPROMISO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,5	9,5	11,1
	De acuerdo	40	63,5	63,5	74,6
	Totalmente de acuerdo	16	25,4	25,4	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 26. Se observa que 56 colaboradores (88,9%) indican que las normas de la empresa se cumplen con justicia y compromiso porque las normas son fáciles, entendibles y empoderan al colaborador como a la empresa. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 23.

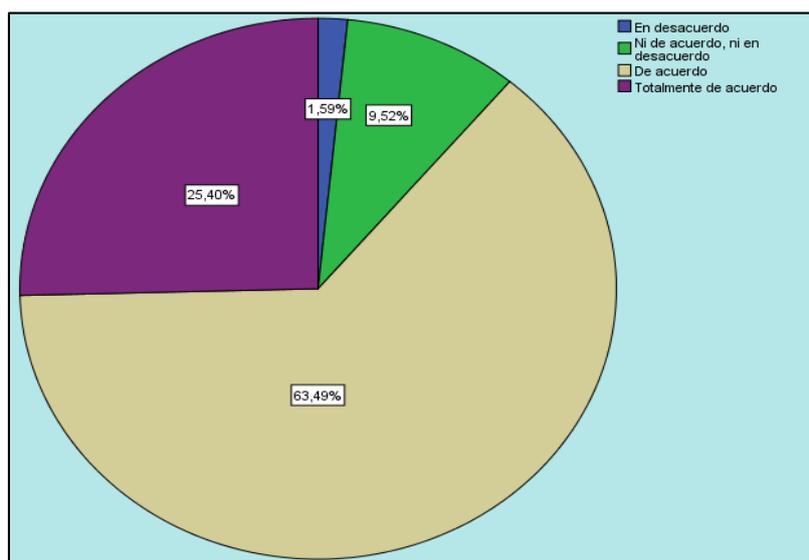
GRÁFICO 23. LAS NORMAS DE LA EMPRESA SE CUMPLEN CON JUSTICIA Y COMPROMISO

TABLA 26. LAS NORMAS Y REGLAMENTOS SON FACILITADOS AL COLABORADOR PARA SER CUMPLIDOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,8	4,8	4,8
	De acuerdo	35	55,6	55,6	60,3
	Totalmente de acuerdo	25	39,7	39,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 27. Se observa que 60 colaboradores (95,3%) indican que las normas y reglamentos son facilitados al colaborador para ser cumplidos por que las normas y valores están visibles para el colaborador, también estas se les comunica a través de capacitaciones y charlas. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 24.

GRÁFICO 24. LAS NORMAS Y REGLAMENTOS SON FACILITADOS AL COLABORADOR PARA SER CUMPLIDOS

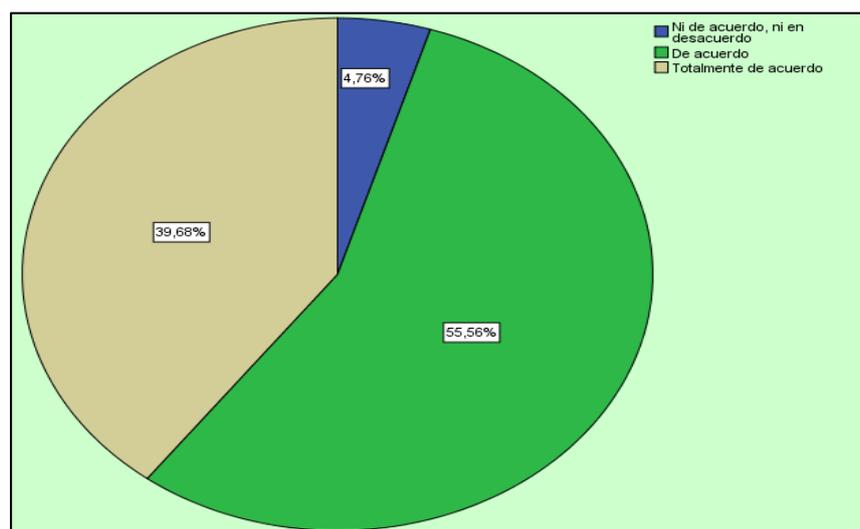


TABLA 27. LA PUNTUALIDAD ES PARTE DE SU COMPROMISO, PARA EL ÉXITO DE LA ORGANIZACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12,7	12,7	12,7
	De acuerdo	26	41,3	41,3	54,0
	Totalmente de acuerdo	29	46,0	46,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 28. Se observa que 55 colaboradores (87,3%) indican que la puntualidad es parte de su compromiso para el éxito de la empresa porque cada colaborador es responsable y tiene un compromiso de alcanzar las metas y objetivos de la organización. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 25.

GRÁFICO 25. LA PUNTUALIDAD ES PARTE DE SU COMPROMISO, PARA EL ÉXITO DE LA ORGANIZACIÓN

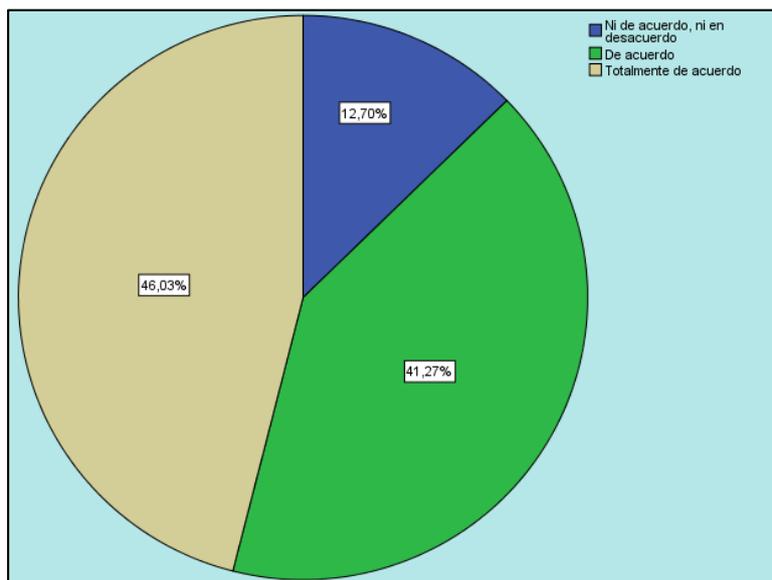


TABLA 28. SE IDENTIFICA CON LOS VALORES DE LA EMPRESA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	9,5	9,5	9,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	17,5	17,5	27,0
	De acuerdo	42	66,7	66,7	93,7
	Totalmente de acuerdo	4	6,3	6,3	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 29. Se observa que 46 colaboradores (73,0%) indican que se identifican con los valores de la empresa porque el trabajador comparte sus valores con los de la organización. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 26.

GRÁFICO 26. SE IDENTIFICA CON LOS VALORES DE LA EMPRESA

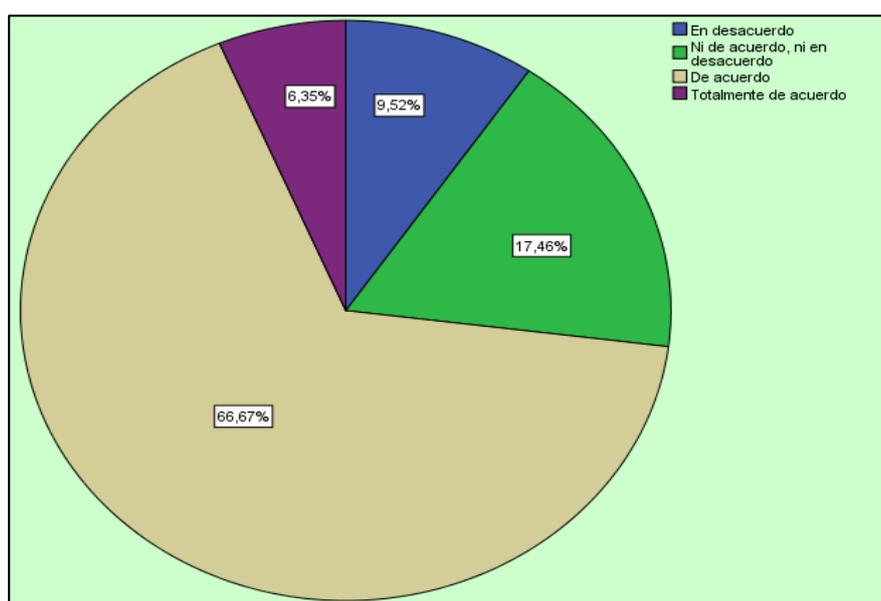


TABLA 29. LA EMPRESA CUMPLE CON SUS DERECHOS LABORALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	3,2	3,2	3,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	23,8	23,8	27,0
	De acuerdo	33	52,4	52,4	79,4
	Totalmente de acuerdo	13	20,6	20,6	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 30. Se observa que 46 colaboradores (73,0%) indican que la empresa cumple con sus derechos laborales porque es una obligación que la empresa tiene con los colaboradores por su prestación de servicio y por evitar quejas, sanciones y reclamos. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 27.

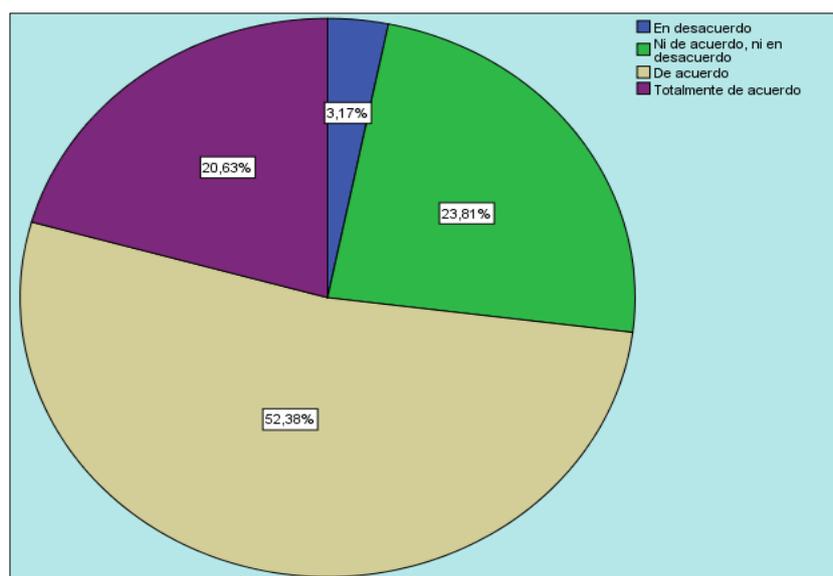
GRÁFICO 27. LA EMPRESA CUMPLE CON SUS DERECHOS LABORALES

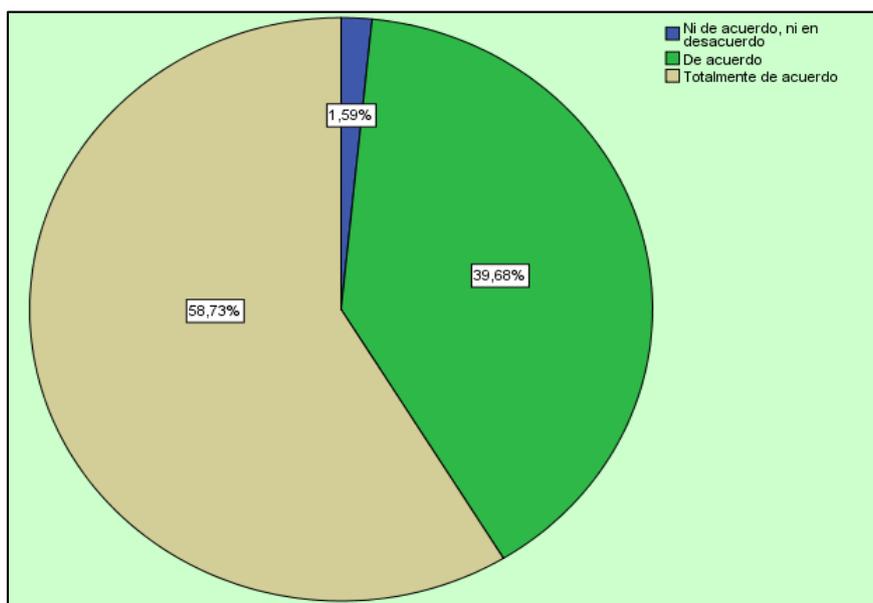
TABLA 30. EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL AMERITA ASCENSO Y DESARROLLO PERSONAL COMO POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,6	1,6	1,6
De acuerdo	25	39,7	39,7	41,3
Totalmente de acuerdo	37	58,7	58,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 31. Se observa que 62 colaboradores (98,4%) indican que el buen desempeño laboral amerita ascenso y desarrollo personal como políticas de la empresa porque con esto evita colaboradores desmotivados y la organización se vuelve más productiva, más rentable. Asimismo las personas se vuelven más eficientes y comprometidos con la empresa. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 28.

GRÁFICO 28. EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL AMERITA ASCENSO Y DESARROLLO PERSONAL COMO POLÍTICAS DE LA EMPRESA.



B. PRUEBA ESTADÍSTICA DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

TABLA 31. VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	23	36,5	36,5	38,1
	Excelente	39	61,9	61,9	100,0
Total		63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 32. Los colaboradores que corresponde a 39 (61,9%) califican el compromiso organizacional de Excelente, y 23 trabajadores (36,5%) califican el compromiso organizacional como Bien. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 29.

GRÁFICO 29. VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

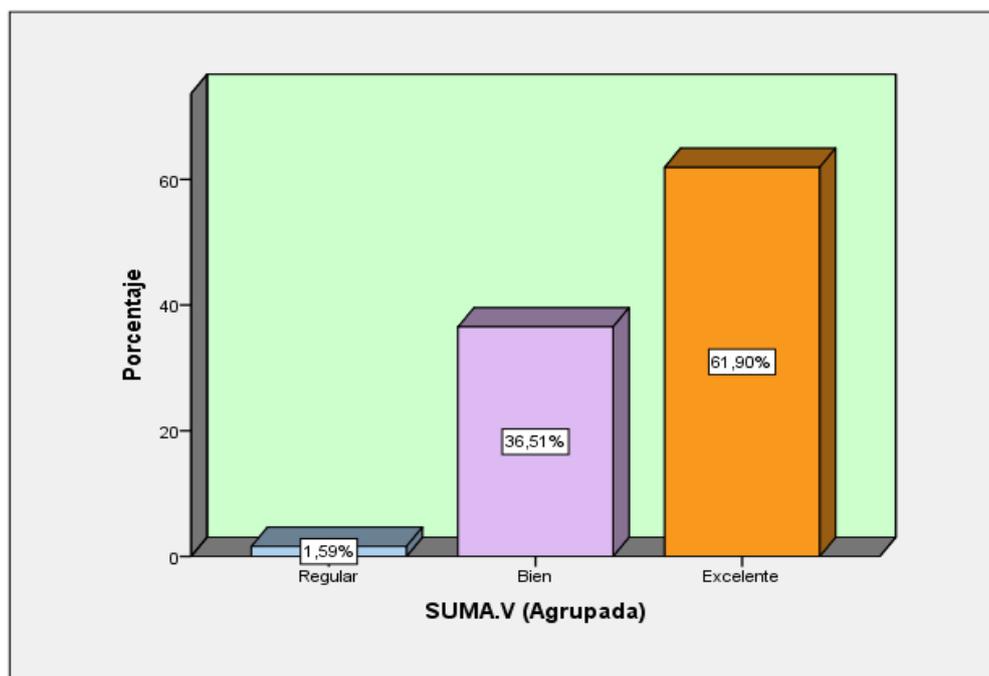


TABLA 32. DIMENSIÓN 1. COMPROMISO AFECTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Regular	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	28	44,4	44,4	46,0
	Excelente	34	54,0	54,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 33. Los colaboradores que corresponde a 34 (54,0%) califican la dimensión compromiso afectivo de Excelente, y 28 trabajadores (44,4%) califican el compromiso afectivo como Bien. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 30.

GRÁFICO 30. DIMENSIÓN 1. COMPROMISO AFECTIVO

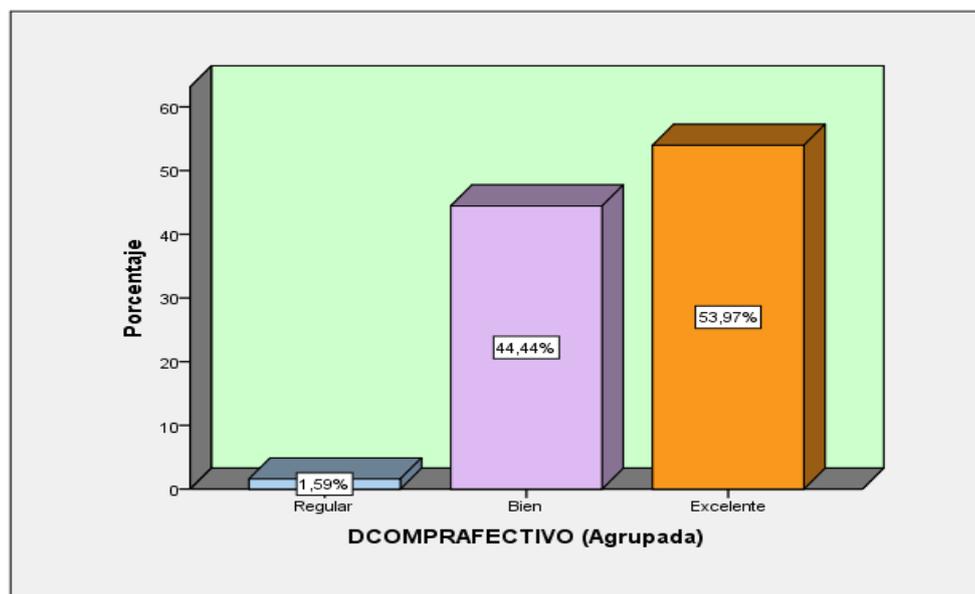


TABLA 33. DIMENSIÓN 2. COMPROMISO DE CONTINUIDAD

		Frecuenc	Porcenta	Porcentaje	Porcentaje
		ia	je	válido	acumulado
Válido	Regular	3	4,8	4,8	4,8
	Bien	34	54,0	54,0	58,7
	Excelente	26	41,3	41,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 34. Los colaboradores que corresponde a 34 (54,0%) califican el compromiso de continuidad como Bien, y 26 trabajadores (41,3%) califican el compromiso de continuidad como excelente. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 31.

GRÁFICO 31. DIMENSIÓN 2. COMPROMISO DE CONTINUIDAD

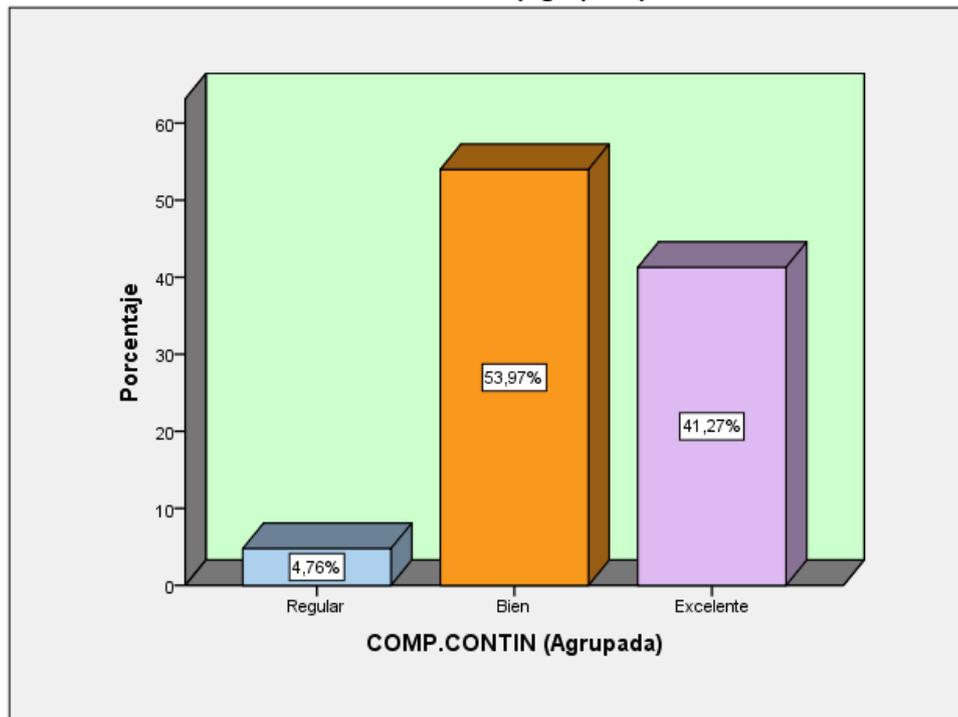


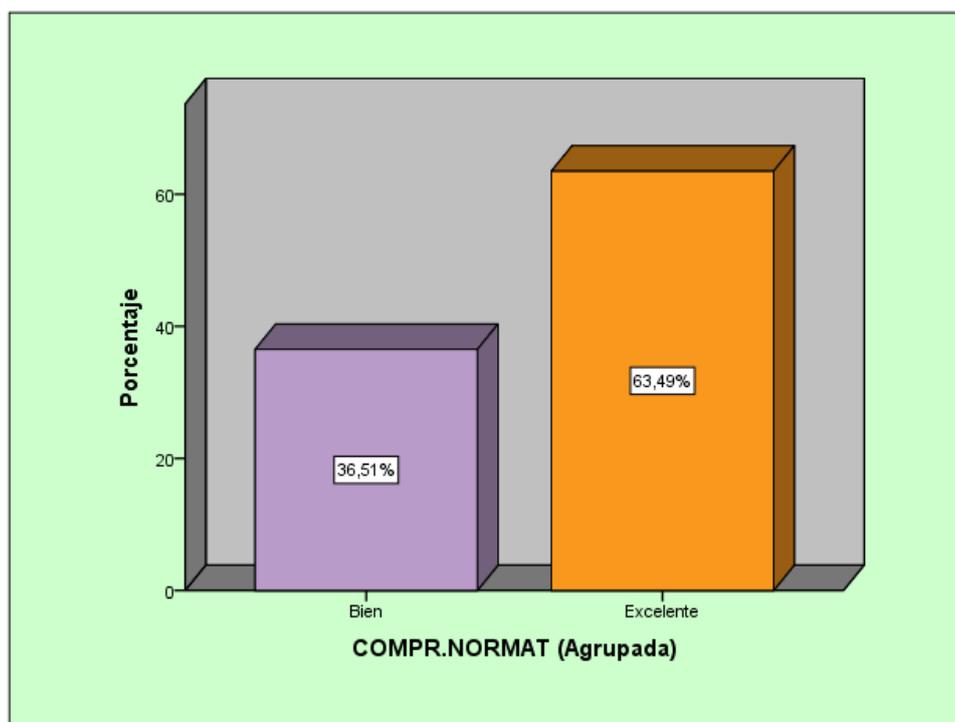
TABLA 34. DIMENSIÓN 3. COMPROMISO NORMATIVO

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bien	23	36,5	36,5	36,5
	Excelente	40	63,5	63,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Interpretación.

En la tabla N° 35. Los colaboradores que corresponde a 40 (63,5%) califican el compromiso normativo como Excelente, y 23 trabajadores (36,5%) califican el compromiso normativo como Bueno. Los puntajes se pueden visualizar con mayor detalle en el siguiente gráfico N° 32.

GRÁFICO 32. DIMENSIÓN 3. COMPROMISO NORMATIVO



CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos del cuestionario de encuesta aplicado a los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, referente a los tres niveles del compromiso organizacional se concluyó lo siguiente:

- El nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019 es 80.46%, esto indica que el nivel de compromiso organizacional es alto ya que en las tres dimensiones se evidencia un porcentaje superior al 50%, siendo el más destacado el compromiso normativo.
- El nivel de compromiso afectivo es 79.84% por lo que se considera un nivel de compromiso alto, los colaboradores afirman tener un fuerte vínculo emocional hacia la organización, buena armonía con sus compañeros de trabajo, tienen voluntad de dar su mayor esfuerzo por cumplir metas, sienten orgullo de pertenecer a la empresa y se sienten motivados el área que se desempeñan.
- El nivel de compromiso de continuidad es 74.94%, los colaboradores indican tener un trabajo estable, beneficios económicos, un fuerte sentido de pertenencia hacia la organización y porque esta les brinda seguridad laboral que ellos no quieren perder fácilmente y un aspecto a reforzar sería que la organización se enfoque más en charlas y capacitaciones.
- El nivel de compromiso normativo es 86.61% por lo que se considera un nivel alto, se concluyó que los colaboradores muestran que cumplen adecuadamente con las normas y políticas, asimismo tienen obligación moral de pertenencia hacia la organización, mientras que un aspecto a reforzar sería que la empresa cumpla con sus derechos laborales.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa Quesos Chugur SRL, respecto al compromiso Afectivo: Valore a sus colaboradores, trate con respeto, brinde una infraestructura y tengan los medios suficientes para que estos realicen sus labores de manera adecuada, además se le otorgué a cada trabajador su EPP (Equipo de Protección Personal) y hacer que este se sienta en confianza y vinculado con la organización.
- En cuanto al compromiso de Continuidad la empresa, habitualmente debe realizar charlas y capacitaciones para ayudar al personal a identificarse con los valores, de la empresa, mejorar la relación entre el gerente y colaboradores, incrementar la productividad, calidad de trabajo. Además ayuda al colaborador a tomar acertadas decisiones, dar solución a los problemas, por ultimo permita el logro de metas individuales y en equipo.
- En el compromiso Normativo la empresa debe cumplir de manera equitativa con sus derechos laborales, donde se establezca políticas dentro de los objetivos organizacionales el empoderamiento de los colaboradores para mejorar el compromiso de estos con la organización.

REFERENCIAS

- Moreno Bayardo, M. G. (1987). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Mexico: Progreso.
- Alles, A. (2015). *Dirección estratégica de RR.HH. Gestión por competencias* (3ra ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alvares, J. R. (2016). *Relacion entre el compromiso organizacional con la satisfacion laboral del cliente interno de la empresa " Saga Falabella" del centro comercial "El Quinde" Cajamarca 2016*. cajamarca.
- Amorós Martínez, F. M., & López Prado, V. J. (17 de julio de 2019). *Repositorio Upagu*. Obtenido de Repositorio Upagu: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1002>
- Araque Jaimes, D., Sánchez Estepa, J., & Uribe, A. (28 de febrero de 2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *CrossMark*.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional en mexico¿que es lo que hace que la gente se ponga la camiseta*. Mexico: Limusa.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración*. Caracas: Episteme.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. Universidad de Murcia, Anales de Psicología., España-murcia.
- Caballero, N. S. (2015). *"El ausentismo en la empresa y su relacion con la satisfaccion laboral"*. Argentina.
- Camilleri, E., & Van Der Heijden, B. (2016). Organizational commitment, public service motivation, and performance within the public sector. *Public performance y management review*.
- Cardenas, M. C., & Diaz, A. C. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista internacional administracion y finanzas*, 96-97.
- Cutipa, A. (2015). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II. (Tesis de maestría)*. Lima.
- Dessler, G. (1996). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: Pearson.
- Dias Fernandez, A. (2016). *gestion de los recursos humanos*. Peru.
- Diaz torres, Y., & Quijada Fragoso, A. A. (Julio de 2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. Universidad Autonoma Metropolitana. casa abierta al tiempo.
- Edel Navarro, R., García Santillán , A., & Casiano Bustamante , R. (2007). *Clima y compromiso organizacional* (Vol. I).

- Flores Buendia, F. Y. (2017). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rimac, Lima-2016*. Lima.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: International Thomson Editores.
- Hewitt, A. (2016). *Tendencias globales del compromiso de los empleados 2016*. Peru: Enpower results.
- Jerico, P. (2001). *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. Madrid-España: Ed prentice Hall Financial Times.
- Maia, L., & Bastos, A. (2016). *Which factors make the difference for explaining growth in newcomer organizational commitment? A latent growth modeling approach*. Journal of organizational behavior.
- Mestre, J., & Annherys Paz, I. (2014). *Compromiso organizacional: estímulo es éxito del personal de docentes en las universidades privadas de Venezuela*. Venezuela: Economicas CUC.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *A Three-Component Model Conceptualization of Organizational Commitment*. Human resource management review.
- Meyer, J., & Allen, N. (1996). *The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization*. Journal of Occupational & Organizational Psychology.
- Meyer, J., & Parfyonova, N. (2010). Normative commitment in the workplace: A theoretical analysis and re-conceptualization. *Apa psycnet*.
- Mori Zuñiga, A. (2018). *Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail-ciudad de Chiclayo 2016*. Chiclayo.
- Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw Hill.
- Peña Cardenas, M. C., Diaz Diaz, M. G., Chavez Macias, A. G., & Sanchez Esparza, C. E. (2016). El Compromiso Organizacional Como Parte Del Comportamiento De Los Trabajadores De Las Pequeñas Empresas (The Organizational Commitment as Part of the Behavior of Workers in Small Businesses). *Internacional Administracion & Finanzas*.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1974). *Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians*. Journal of Applied Psychology.
- Porto perez, J., & Gardey, A. (2012). *Definicion.de: Definición de compromiso*.
- Requejo, L. (2015). *El compromiso laboral Y su relacion con la motivacion y la rotacion del personal en mi cajamarca*. Cajamarca.
- Reyes, D. B. (2015). *" Propuesta de un plan de marketing interno para el fortalecimiento del compromiso organizacional de los trabajadores administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca"*. Cajamarca. Obtenido de

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/738/T%20658%20E74%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rios Manriquez, M., Tellez Ramirez, M. d., & Ferrer Guerra, J. (agosto de 2010). "El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las pymes". *scopus*.
- Rivera Carrazcal, O. M. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institucion educativa privada de lima metropolitana y su correlacion con variables demograficas*. Lima.
- Rumay Arce, A. M., & Aguirre Cornelio, S. O. (2016). *Relación de la motivación laboral con el compromiso organizacional de los colaboradores de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo S.A.C de la ciudad de Cajamarca, 2016*. Cajamarca.
- Slocum, J., & Hellriegel, D. (1999). *clima y Compromiso organizacional*. Mexico: International Thomson Editores.
- Toro Jaramillo, I. D., & Parra Ramirez, R. (2006). *Método y Conocimiento: Metodología de la inves*. Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Vilcapaza Fernández , K. S., & Flores Albornoz , R. A. (11 de Diciembre de 2018). *Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú*. Obtenido de Repositorio de tesis universidad peruana union:
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1834>
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigacion*. Argentina: Brujas.

ANEXOS:

ÁNEXO 1. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Cuestionario para determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa Quesos Chugur SRL Cajamarca, 2019.

INTRODUCCIÓN: Por favor lea detenidamente las siguientes preguntas, responda con objetividad y con la mayor sinceridad posible. Responda marcando una (X) la respuesta que crea conveniente.

I. DATOS GENERALES:

1. Edad _____
 2. Género Femenino Masculino

II. PREGUNTAS GENERALES

Según Likert

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

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN 1: Compromiso Afectivo		1	2	3	4	5
1	Los colaboradores se identifican con los valores de la empresa.					
2	Existe responsabilidad en la función que realizan los colaboradores					
3	Se presenta un fuerte vínculo emocional con la empresa.					
4	Hay orgullo de ser parte de la organización.					
5	Se siente motivación en el área que desempeña.					
6	Siempre hay voluntad de dar el mayor esfuerzo y cumplir metas.					
7	La organización de la empresa cumple con sus deberes para satisfacer a sus colaboradores.					
8	Existe buena armonía con sus compañeros de trabajo.					
9	Laborar en la empresa es parte de su vida personal.					
10	Siente como si los problemas de la organización fueran suyos.					
DIMENSION 2: Compromiso de continuidad		1	2	3	4	5
11	Pasaría el resto de su trabajo en esta organización.					
12	Tiene un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.					
13	Debe permanecer en esta organización por los beneficios económicos que tiene.					
14	Tiene trabajo estable, aunque el sueldo no es muy alto en esta empresa.					
15	Ha invertido muchos años en la empresa como para considerar renunciar.					
16	Pertenecer a la organización le hace sentir importante.					
17	Hay pocas posibilidades de conseguir otro empleo, por ello permanecerá en la empresa.					
18	La empresa le da seguridad laboral que no quiere perder tan fácilmente.					
19	Las capacitaciones que ha recibido en esta empresa difícilmente lo tendrían en otra.					
DIMENSION 3: Compromiso normativo		1	2	3	4	5
20	La organización donde trabaja merece su lealtad.					
21	Tiene obligación moral de pertenencia hacia la empresa.					
22	Cumple adecuadamente con las normas y políticas de la empresa.					
23	Las normas de la empresa se cumplen con justicia y compromiso.					
24	Las normas y reglamentos son facilitados al colaborador para ser cumplidos.					
25	La puntualidad es parte de su compromiso, para el éxito de la organización.					
26	Se identifica con los valores de la empresa.					
27	La empresa cumple con sus derechos laborales.					
28	El buen desempeño laboral amerita ascenso y desarrollo personal como políticas de la empresa.					

ÁNEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA /INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019?	OG: Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019.	La investigación por ser de carácter descriptivo con variable independiente no presenta hipótesis sin embargo si se realiza la Operacionalización de su variable de “Compromiso Organizacional”	Compromiso Organizacional (Variable Independiente)	Compromiso Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación - Responsabilidad - Vínculo emocional - Orgullo - Motivación - voluntad - Satisfacción - Armonía - Significancia 	Encuesta
	OE1. Determinar el nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019.			Compromiso de Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> - Sentido de pertenencia - Beneficio Económico - Estabilidad laboral - Esfuerzo laboral - Capacitaciones - Seguridad laboral 	Encuesta
	OE2. Determinar el nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019.			Compromiso Normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Lealtad - Obligación moral - Cumplimiento de normas - Puntualidad - Identificación de valores - Derechos laborales 	Encuesta
	OE3. Determinar el nivel de compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019.					

INFORME: JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR:

TÍTULO:

Nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores de la Empresa O's chages S.R.L. Cajamarca 2019.

AUTOR DEL INSTRUMENTO: *Lezama Bispedes, Maria Flavil Huaman Acuña, Nancy Edith*

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente					Regular					Bueno					Muy Bueno					Excelente				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
2. Objetividad	Está expresado en directivas observables.														70											
3. Actualidad	Adecuado al nuevo enfoque administrativo.															75										
4. Organización	Contiene una estructura lógica.															75										
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad.															75										
6. Intencionalidad	Adecuado para aplicar los contenidos del uso de un programas de inducción															75										
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de las variables en estudio.															75										
8. Coherencia	Establece coherencia entre las variables y los indicadores.															75										
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos.															75										
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.															75										

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Es aplicable.*

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *74.5*

Lugar y Fecha: *Cajamarca*, 11 de *Julio* del 20/19

Firma del Experto Informante

Apellidos y nombres: *Davila, Gerardo, Karen, Testi, Rene*
 DNI N° *67.577.708*

Dr. Wilmar García Celis