

**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 SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LA  
CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Chuquiviguel Díaz Rosa Gudelia**

**Asesor:**

**Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz**

**Cajamarca- Perú**

**Noviembre-2022**

**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 SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LA  
CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022**

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

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Chuquiviguel Díaz Rosa Gudelia**

**Asesor:**

**Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz**

**Cajamarca- Perú**

**Noviembre-2022**

COPYRIGHT © 2022

CHUQUIVIGUEL DIAZ ROSA GUEDELIA

Todos los derechos reservados.

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
ADMINISTRATIVAS

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE LA  
CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022.

Presidente: Dr. Víctor, Montenegro Díaz.

Secretario: Mg. Luis Felipe, Velasco Luza.

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano.

## **DEDICATORIA**

A Dios por que sin él nada fuera posible por acompañarme y darme fuerzas para no rendirme en el proceso, a mis padres por su amor incondicional, su apoyo brindado para salir adelante y cumplir con mis metas, a mi abuelita Antonia, mi madre, mi guía, mi consejera por enseñarme lo que es luchar y conseguir lo que uno se propone, a mis hermanos por ser mi principal motivación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme salud, sabiduría y fuerza cada uno de los días para vencer todos los obstáculos que se presentaron y permitirme culminar esta investigación con éxito.

A mi Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y a los maestros por los conocimientos que me brindaron para mi formación profesional para que finalmente pudiera graduar como gran profesional.

A mis padres, hermanos y a mi abuelita Antonia, quienes estuvieron a lado mío en todo momento y me apoyaron en la realización de mi tesis.

A los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la ciudad de Cajamarca, que me brindaron ayuda para realizar mi trabajo de Investigación, a la Mg. Karen Dávila García, por su dedicación, tiempo, ayuda y sobre todo por ser una consejera y que no me dejó sola hasta la culminación de la tesis.

# TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>x</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>11</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1 Planteamiento del Problema de Investigación.....	14
1.2 Formulación del Problema .....	16
1.3 Justificación de la Investigación.....	16
1.4 Objetivos de la Investigación .....	17
1.4.1 Objetivo General .....	17
1.4.2 Objetivos Específicos .....	17
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>18</b>
2.1 Teorías que Sustentan la Investigación .....	19
2.1.1 Modelo de Meyer y Allen (1991).....	19
2.1.2 Teoría del Compromiso de Becker (1960).....	20
2.2 Antecedentes.....	21
2.2.1 A nivel Internacional .....	21
2.2.2 A nivel Nacional.....	24
2.3 Bases Teóricas .....	27

2.3.1	Definición del Compromiso Organizacional.....	27
2.3.2	Evolución del Compromiso Organizacional .....	28
2.3.3	Factores que Influyen en el Compromiso Organizacional ....	29
2.3.4	Consecuencias del Compromiso Organizacional.....	31
2.3.5	Dimensiones de Compromiso Organizacional .....	33
2.4	Hipótesis de la Investigación.....	35
2.5	Operacionalización de la Variable.....	36
2.6	Definición de Términos Básicos .....	37
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>		<b>40</b>
3.1	Unidad de Análisis, Universo y Muestra.....	41
3.2	Tipo, nivel y diseño de Investigación .....	41
3.3	Método de Investigación .....	43
3.4	Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	43
3.5	Validez y Confiabilidad .....	44
3.6	Análisis de Datos.....	44
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>		<b>46</b>
4.1	Datos generales de la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca .....	47
4.2	Nivel de Compromiso Organizacional en la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.....	48
4.2.1	Nivel del Compromiso Afectivo como dimensión del Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.....	50
4.2.2	Nivel del Compromiso de continuidad como dimensión del Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.....	58
4.2.3	Nivel del Compromiso Normativo como dimensión del Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.....	66
4.3	Discusión de Resultados .....	75
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>78</b>



CONCLUSIONES .....	79
RECOMENDACIONES .....	80
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>85</b>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Nivel del Compromiso Organizacional según dimensión.....	49
Tabla 2. Nivel del Compromiso Afectivo como dimensión del Compromiso Organizacional.....	50
Tabla 3. Nivel del Compromiso de Continuidad como dimensión del Compromiso Organizacional.....	58
Tabla 4. Nivel del Compromiso Normativo como dimensión del Compromiso Organizacional.....	66

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Resultados del indicador Satisfacción.....	53
Figura 2. Resultados del indicador Involucramiento.....	54
Figura 3. Resultados del indicador Pertenencia.....	55
Figura 4. Resultados del indicador Lazo Emocional.....	56
Figura 5. Resultados del indicador Importancia.....	57
Figura 6. Resultados del indicador Identificación.....	58
Figura 7. Resultados del indicador Apego.....	61
Figura 8. Resultados del indicador Miedo.....	62
Figura 9. Resultados del indicador Necesidad.....	63
Figura 10. Resultados del indicador Falta de Oportunidades.....	64
Figura 11. Resultados del indicador Estabilidad Laboral.....	65
Figura 12. Resultados del indicador Permanencia.....	66
Figura 13. Resultados del indicador Deslealtad.....	69
Figura 14. Resultados del indicador Moralidad.....	70
Figura 15. Resultados del indicador Culpabilidad.....	71
Figura 16. Resultados del indicador Lealtad.....	72
Figura 17. Resultados del Obligación.....	73
Figura 18. Resultados del indicador Agradecimiento.....	74

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada Nivel de Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022, tiene como objetivo determinar el Nivel de Compromiso Organizacional de los Colaboradores de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022. En la investigación se plantea las dimensiones del compromiso organizacional como: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo.

La investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo, con diseño no experimental – transversal. El universo está conformado por 52 colaboradores a los cuales se les aplicó las técnicas para la recolección de datos, siendo éstas la encuesta y la entrevista y como instrumentos se hizo uso del cuestionario, además de una guía de entrevista.

El nivel del Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca es en su mayoría alto, con un 42.76%, seguido por un 42.31% presentando un nivel medio de compromiso organizacional, mientras que un 14.96% de colaboradores presentan un nivel bajo. Por otra parte, la dimensión de mayor fortaleza es compromiso de afectivo y la dimensión que presenta mayor debilidad es compromiso de continuidad.

## **ABSTRACT**

This research entitled Level of Organizational Commitment of the Employees of the Charity Society of the City of Cajamarca, 2022, aims to determine the Level of Organizational Commitment of the Employees of Charity of the City of Cajamarca, 2022. In the investigation, raises the dimensions of organizational commitment as: Affective Commitment, Continuity Commitment and Normative Commitment.

The research is of an applied type, descriptive level, with a non-experimental - cross-sectional design. The universe is made up of 52 collaborators to whom the techniques for data collection were applied, these being the survey and the interview, and the questionnaire was used as instruments, in addition to an interview guide.

The level of Organizational Commitment in the collaborators of the Charity Society of Cajamarca is mostly high, with 42.76%, followed by 42.31% presenting a medium level of organizational commitment, while 14.96% of collaborators present a low level. On the other hand, the dimension with the greatest strength is affective commitment and the dimension with the greatest weakness is continuity commitment.

## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del Problema de Investigación**

El compromiso organizacional se define como el grado en el que el empleado se identifica con una organización en particular y las metas de esta y desea mantener su relación con ella, es decir mantenerse involucrado. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, siendo así que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Judge & Robbins, 2009).

Teniendo en cuenta que los colaboradores son la esencia de toda empresa, se debe tomar conciencia de la importancia del compromiso que éstos tienen que asumir con las organizaciones. Es decir, se debe buscar el compromiso organizacional que garantice la consecución de los objetivos estratégicos. Para ello se debe tener en cuenta la vinculación efectiva de los colaboradores con la organización y con el logro de los objetivos organizacionales (Araujo & Brunet, 2012).

Roca (2020) sostiene que, Workforce una empresa líder en análisis cuantitativo y pronóstico global, elaboró un informe Workforce of 2020, una encuesta global sobre el futuro del lugar de trabajo y la fuerza laboral, realizada a más de 2700 ejecutivos de 27 países. El 13% de los ejecutivos encuestados consideran que la falta de compromiso de los empleados es uno de los principales obstáculos para el logro de los objetivos organizacionales y un 35% considera como principal obstáculo la falta de lealtad de los empleados.

Por otra parte, Marshmclennan (2019), empresa de servicios de asesoría, realizó el informe Tendencias en el compromiso global de los empleados 2019, en el cual señala que el compromiso de los empleados a nivel mundial está aumentando, uno de los casos es el de China (+3 puntos) e India (+ 1 punto) principales impulsores de la región, en Europa hubo una caída de 2 puntos, en América de Norte: el compromiso Organizacional de EE.UU. se ha mantenido estable durante los últimos años, mientras que en Canadá el compromiso organizacional, cayó 3 puntos el último año y en América latina, la inestabilidad masiva en Venezuela contribuyó a una caída para la región, mientras que en Brasil y Argentina el compromiso organizacional se ha mantenido constante.

La Sociedad de Beneficencia de Cajamarca es una entidad privada desde el 2018, con 173 años de trayectoria, la cual apoya socialmente a personas de escasos recursos que atraviesen un estado de abandono familiar, contando para ello con la Casa Hogar Belén y Comedor Popular para adultos mayores, siendo de gran importancia el capital humano que se desempeñen en esta entidad, se ha observado que existen en algunos colaboradores falta de compromiso organizacional, teniendo entre los motivos la inestabilidad de los puestos de trabajo al cumplirse cada periodo de gobierno regional, objetivos

En tal sentido esta investigación busca responder a la siguiente pregunta  
¿Cuál es el Nivel de Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022?



## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuál es el Nivel de Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022?

## **1.3 Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justifica por el siguiente motivo, determinar el nivel de Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, les permitirá a otras empresas de ciudad de Cajamarca tomar como modelo el caso de estudio para fortalecer el nivel de compromiso de sus trabajadores, lo que a la vez generará que sus colaboradores se identifiquen con las metas de la organización y logren alcanzar sus objetivos.

Desde el punto de vista social, esta investigación brindará un diagnóstico del nivel de compromiso organizacional, para que en base a este se evalúen alternativas que ayuden a mejorar y dar solución a los problemas que enfrentan los trabajadores en cuanto a compromiso organizacional, permitiendo a la sociedad de beneficencia de Cajamarca implemente acciones y técnicas para la mejora del compromiso organizacional que se verá reflejado en sus metas y objetivos logrados.

Finalmente, los resultados de esta investigación servirán al lector para adquirir y/o renovar conocimientos respecto al compromiso organizacional, además servirá de punto de partida para investigaciones futuras en relación

con el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, como dimensiones del compromiso organizacional.

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar el Nivel de Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.
- Determinar el Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.
- Determinar el Nivel de Compromiso Normativo de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Teorías que Sustentan la Investigación**

### **2.1.1 Modelo de Meyer y Allen (1991)**

Meyer y Allen 1991, citados por Ávila y Pascual, (2020) resaltan lo común de varias definiciones hechas por diferentes autores sobre el compromiso organizacional, de esta manera plantean que es un estado psicológico característica de las relaciones de los empleados con la organización, implica su decisión de continuar siendo miembro de la organización.

Meyer y Allen 1991, indican que el compromiso organizacional tiene tres componentes, afectiva, de permanencia y normativa. El compromiso afectivo es el lazo emocional que las personas forjan con la organización (especialmente las psicológicas), Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. Compromiso de permanencia, señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. El compromiso normativo, es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones.

Teniendo una ideología sobre compromiso organizacional, se verá si el compromiso organizacional se está llevando correctamente en los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, tomando en cuenta los componentes propuestos por la teoría de Meyer y Allen los cuales son: afectiva, de permanencia y normativa.

### **2.1.2 Teoría del Compromiso de Becker (1960)**

La teoría del compromiso de Becker, considera como elementos del compromiso organizacional: al tiempo y la noción de apuestas paralelas en el paradigma del intercambio. Según esta teoría, el compromiso organizativo parece ser un fenómeno estructural que se produce como consecuencia de las transacciones individuo-organización y de las alteraciones de las apuestas paralelas a lo largo del tiempo (Vishwanath, 2005).

Según la teoría de Becker, cuanto más invierte uno, su tiempo, su energía, sus habilidades y otros activos personales en la organización, más se arriesga a dejarla. De ahí que sea natural esperar un mayor compromiso personal del individuo con una organización a medida que pasa el tiempo (Vishwanath, 2005).

El compromiso nace cuando una persona, mediante una apuesta lateral, vincula intereses ajenos con una actividad coherente. Por ejemplo, una persona que elige una carrera en una organización tiende a establecerse en ella y no siempre representa la una verificación empírica entre trabajadores (Vishwanath, 2005).

Becker sugiere que la posible razón de tal compromiso con una organización podría ser que la persona ha involucrado sus otros intereses que originalmente no estaban relacionados con la organización mencionada, ya que esa persona continuó su estancia dentro de la organización. Esto

aumenta sus costes de separación o despido hasta el punto de hacer poco atractivas otras alternativas (Vishwanath, 2005).

Teniendo una ideología sobre compromiso organizacional, se deduce que, si los trabajadores invierten su tiempo, energía, habilidades en la organización, más se juega a dejarla a medida que pasa el tiempo

## **2.2 Antecedentes**

### **2.2.1 A nivel Internacional**

Aldana (2013), realizó la investigación “*Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo*”, elaborada en la Universidad Rafael Landívar en Guatemala de la Asunción. En la investigación plantea como objetivo principal identificar la diferencia que existe del compromiso organizacional entre hombres y mujeres de un grupo de empleados del área central de la entidad bancaria.

El método de investigación planteado es de tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental, se hizo uso de una escala Likert como instrumento de recolección de datos, contando como población y muestra 70 personas, 35 hombres y 35 mujeres del área central de la entidad bancaria.

Como resultados obtenidos se refleja en la investigación que no existe diferencia significativa entre hombres y mujeres en el compromiso laboral, lo cual no afecta su desempeño en el trabajo, tanto hombres y mujeres demuestran estar comprometidos con la entidad bancaria. Llegando a la

conclusión que los empleados hombres y mujeres encuestados y según los resultados demostraron un alto compromiso con la entidad y se sienten satisfechos al cumplir con los objetivos de la entidad bancaria.

Este antecedente se tomó por que nos brindó información acerca del instrumento que hicieron uso para medir el nivel del compromiso organizacional que tienen los empleados.

Cordóva (s.f), en su investigación "*Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporales (ETT)*", desarrollada en la Universidad Católica Andrés Bello en Venezuela, plantea como objetivo principal establecer el nivel de compromiso que desarrolla el empleado en una empresa temporal y una empresa usuaria.

El método de investigación planteado es de tipo y nivel descriptivo y diseño no experimental, se hizo uso del cuestionario como instrumento de recolección de datos, contando como población 1011 empleados temporales del cierre de mes de julio y para muestra 131 empleados de ASAP empresa de trabajo temporal en la zona de Caracas.

Se tuvo como resultado que la mayoría de los empleados temporales no se identifican al equipo de trabajo y tampoco los lineamientos de la empresa debido a la duración de su contrato. Llegando a la conclusión que los empleados de las empresas temporales y empresas usuarias desarrollan un nivel medio de compromiso organizacional y no tienen una diferencia significativa hacia la empresa.

Este antecedente se tomó por que cuenta con información relevante y con un cuestionario que servirá de referencia para elaborar el instrumento de investigación que permitió determinar el nivel de compromiso organizacional que tienen los empleados.

Fernández (2017), realizó una investigación titulada “*El compromiso organizacional*”, en la Universidad de Valladolid en España, teniendo como principal objetivo conocer los distintos tipos de compromisos o dimensiones que se pueden dar dentro de la Facultad de Ciencias Empresariales y del Trabajo (FCET).

El método de investigación planteado es de tipo básico y nivel descriptivo, y diseño no experimental- transversal, se usó como instrumento la encuesta, contando con una población de 35 profesores que forman parte de la FCET, de los cuales solo 22 respondieron a la encuesta.

Como resultados obtenidos se refleja que la FCET debe tener en cuenta como primer compromiso al efectivo en los trabajadores debido que es como un hobby trabajar. El segundo el compromiso normativo, debido a que se sienten en deuda con la organización y serán incondicionales con la empresa y finalmente el compromiso de continuidad, ya que el trabajador permanece en la empresa por necesidad, es decir, porque no tiene alternativa.

Este antecedente se tomó porque cuenta con información que permitió conocer las dimensiones del compromiso organizacional, además brindo un cuestionario con preguntas relacionadas a cada una de las dimensiones.



### 2.2.2 A nivel Nacional

Álvarez (2018), realizó la investigación “*Compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”- Lima, 2017*”, en la Universidad César Vallejo en la ciudad de Lima. Siendo el principal objetivo de la investigación establecer el nivel de compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017, y los objetivos específicos: establecer el nivel de compromiso afectivo del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017; establecer el nivel de compromiso de continuidad del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima,2017; y establecer el nivel de compromiso normativo del compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-Lima, 2017.

El método de investigación planteado es de tipo básico, nivel descriptivo, y diseño no experimental- transversal, se usó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos, contando con una población de 130 colaboradores del área de mantenimiento de equipos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, además no se obtuvo muestra para el estudio.

Se obtuvo como resultados según el nivel de compromiso afectivo, 101 colaboradores presentan un alto nivel con un 77.7%, 22 colaboradores

presentan un nivel débil con un 16.9% y solo 7 colaboradores presentan un nivel fuerte con 5.4%. Para el compromiso de continuidad 91 colaboradores presentan un nivel moderado con un 70%, 32 colaboradores presentan un nivel débil con un 24.6% y solo 7 colaboradores presentan un nivel fuerte con 5.4%. Para el compromiso normativo, 88 colaboradores presentan un nivel moderado con un 67.70%, luego se observa que se tiene 33 colaboradores que presentan un nivel débil con un 25.4% y solo 9 colaboradores que presentan un nivel fuerte con 6.9%.

Ante este escenario se llega a la conclusión que el grado de compromiso organizacional en el personal técnico es de nivel moderado y existe poca identificación con el hospital.

Este antecedente sirvió para conocer con mayor detalle las dimensiones del compromiso organizacional, además de tener una referencia del instrumento para la recolección de datos.

Huamán y Lezama (2019), en su investigación “*Nivel de Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019*” realizado en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo en Cajamarca. Teniendo como objetivo principal es identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019 y como objetivos específicos identificar el nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019, identificar el nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa Quesos

Chugur SRL, Cajamarca 2019, identificar el nivel de compromiso normativo de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019.

La metodología que se propuso a realizar en la presente investigación, es de tipo y nivel básico con diseño no experimental- transversal, se utilizó el cuestionario como instrumento de medición, siendo la población 63 colaboradores de la entidad.

Se obtuvo como resultados un nivel alto en el compromiso afectivo de 79.84%. El compromiso de continuidad es 74.94% lo cual es un nivel alto. El nivel de compromiso normativo es 86.61%, que se considera un nivel alto, concluyendo que existe un nivel alto en el compromiso organizacional, ya que en las tres dimensiones se evidencia un porcentaje superior al 50%, siendo el más destacado el compromiso normativo.

El presente antecedente permitió identificar las dimensiones del compromiso organizacional y fue un gran aporte para esta investigación, pues permitió complementar la información para desarrollarla dentro de la misma además nos sirvió de referencia para elaborar el cuestionario.

Guerrero (2019), en su investigación "*Compromiso Organizacional Basado en el Modelo de Meyer y Allen en los Colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018*", en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo en Chiclayo, se plantea como objetivo principal establecer el nivel de compromiso organizacional en un Banco Chiclayano– 2018, como objetivos específicos Identificar el compromiso afectivo continuidad y

normativo de los colaboradores de los colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018.

La metodología empleada en la investigación es de tipo y nivel básico con diseño no experimental- transversal, se usó como técnica de estudio la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos siendo la población 35 trabajadores, y no se obtuvo muestra.

Teniendo como resultados de la investigación los colaboradores del banco sienten un compromiso de nivel medio, tanto afectivo, de continuidad y normativo, se espera indagar las razones que impiden alcanzar un nivel alto en compromiso organizacional de los colaboradores.

El presente antecedente permitió identificar los niveles y las dimensiones del compromiso organizacional además sirvió para completar esta investigación con toda la información recopilada y nos ayudó a tener una base que permitió elaborar el instrumento de recolección de datos.

## **2.3 Bases Teóricas**

### **2.3.1 Definición del Compromiso Organizacional**

Judge y Robbins (2009), definen al compromiso organizacional como el estado y el nivel de un empleado cuando se involucra con una organización en particular y la relación que desea mantener con ella mediante su permanencia. Para obtener un alto compromiso en la organización los empleados tienen que identificarse con ella y cumplir con los objetivos y metas.

En el estudio realizado por Neves, Graveto y Rodriguez, (2018), señalan que el compromiso organizacional también conocido en inglés como Organizational Commitment, es un estado psicológico asociado a la relación afectiva, permanencia, lealtad, desempeño, productividad, de los trabajadores con la organización.

Según Meyer y Allen (1991), citado por Baez y Zayas (2018), definen al compromiso organizacional como un estado psicológico característica de las personas y su relación con la organización, lo que conlleva a seguir en la organización o terminar por dejarla.

De las afirmaciones anteriores, se deduce que el compromiso organizacional es importante para lograr que los empleados se sientan comprometidos, identificados e involucrados con la organización para lograr alcanzar los objetivos de manera positiva.

### **2.3.2 Evolución del Compromiso Organizacional**

Mowday (1998) citado por Juaneda y Gonzales (s/f), señalan que el compromiso organizacional en las cuatro últimas décadas ha sido medido por diversas definiciones sobre el compromiso de los empleados, aunque existe una definición positiva tanto como para los empleados y la organización. Sin embargo, la falta de consenso en la definición existe una carencia que permite diferenciar de otros temas relacionados, como la satisfacción, motivación.

Marquez (2018) citado por Sánchez (2014), respecto a la evolución del compromiso organizacional señala que, los mercados de empleo de los países desarrollados con el tiempo han ido incrementando en contratación de medio tiempo, hay diversas razones como el cambio estructural de la sociedad, de tal manera los empleados le dan mayor importancia por tener más independencia y mayor flexibilidad lo que les facilita tener una relación positiva entre la vida familiar y la vida laboral.

Judge y Robbins (2009) citado por Hernández y Ruiz (2018), muestran que el compromiso organizacional es un sentimiento, identificación, involucramiento de un empleado con la organización con sus metas y objetivos. Esto es muy significativo ya que los empleados logran tener un nivel alto en ventajas competitivas, una de las razones para lograr esto es el interés de los gerentes y directivos que han comenzado a contar con recursos humanos identificados con los objetivos de la organización además de desarrollar excelentes condiciones y así los colaboradores puedan permanecer por mayor tiempo dentro de la organización.

Ante el escenario planteado e identificando la importancia se puede deducir que mientras los empleados estén identificados con la organización en la que laboran mayor será la probabilidad de que permanezcan en la misma.

### **2.3.3 Factores que Influyen en el Compromiso Organizacional**

Según los autores Hernández y Ruiz (2018), los factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional son:

- a) **La comunicación:** Lo que facilitará que los líderes tengan una buena relación con sus empleados mediante un intercambio de información y con un solo fin. Lo que generara un mayor compromiso organizacional en los empleados.
- b) **La motivación:** Se dará mediante la conducta de sus empleados hacia el logro de los objetivos y metas. Lo que se llevaría a un alto compromiso organizacional.
- c) **La satisfacción laboral:** Los empleados deben tener un nivel de satisfacción alto, lo que conllevaría a su continuidad en la organización.
- d) **La identidad:** La identidad es la identificación de los empleados con la organización, lo que generara el desarrollo de compromiso organizacional.
- e) **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo facilitaría lograr las metas y objetivos ya que se trabaja en manera conjunta, la comunicación en equipo influye tanto en su desempeño como en la satisfacción el progreso de los empleados.
- f) **Liderazgo:** Un buen liderazgo es importante ya que este ayudara a cumplir con los objetivos de la organización lo que llevara a un buen compromiso organizacional.

Según Baez y Zayas (2018), en su investigación señalan como factores que influyen en el compromiso organizacional se tiene a:

- a) **Estimulación moral y material:** Los incentivos monetarios y no monetarios son esenciales para la gestión de recursos humanos pues permiten lograr un alto nivel de productividad, calidad, competitividad y compromiso organizacional.
- b) **Participación y comunicación:** Existe una relación de ambas con el compromiso organizacional, pues permite lograr un alto nivel de involucramiento por parte de los colaboradores.
- c) **Formación y desarrollo:** La formación y el desarrollo conservan una relación con el compromiso organizacional pues permiten ver las habilidades de conocimiento y manejo emocional de ellos empleados.

De las afirmaciones anteriores se puede decir que entre los factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional se tienen a la comunicación, la motivación, satisfacción laboral, el liderazgo entre otros.

#### **2.3.4 Consecuencias del Compromiso Organizacional**

Según Coronado y Valdivia (2020), las consecuencias del compromiso organizacional son:

- a) **Implicación en el puesto:** Aquí es donde el trabajador decide concordar sus experiencias vividas en la organización y pueda identificarse con sus actividades y con la organización.
- b) **Ciudadanía organizacional:** Los trabajadores sienten que la organización se preocupa por su bienestar y responden de igual manera, tanto que el compromiso organizacional tiene una relación fuerte con esta ciudadanía.



- c) **Orientación al aprendizaje:** El hecho que los trabajadores permanezcan en la organización debido a su compromiso, promueve la memoria organizacional, transformando la información para la solución de problemas y convirtiendo la innovación en conocimiento
- d) **Innovación:** Los trabajadores comprometidos se preocupan por su buen desempeño y participan más en las iniciativas de innovación haciendo uso de su creatividad.
- e) **Permanencia en la Empresa.** Los trabajadores comprometidos permanecen en la empresa, la intención de abandono disminuye, siendo el resultado del compromiso organizacional
- f) **Desempeño:** El empleador mientras más se preocupa en su bienestar de sus empleados ellos van a demostrar un buen desempeño.
- g) **Inteligencia emocional:** Los trabajadores comprometidos, son más propensos a soportar situaciones estresantes.
- h) **Profesionalismo:** El compromiso organizacional genera la lealtad de los empleados, los cuales estarán comprometidos con su profesión y así mismo esto generara que se identifiquen con sus actividades.

Kacmar y Carlson (2014), en su estudio señalan como consecuencias del compromiso organizacional a:

- a) **Satisfacción laboral:** Tiene una relación positiva con el compromiso organizacional.
- b) **Intención de rotación:** Tiene una relación negativa con el compromiso organizacional.

c) **Participación laboral:** Tiene una relación positiva con el compromiso organizacional.

Ante este escenario se puede decir que existen múltiples consecuencias positivas del desarrollo del compromiso organizacional.

### **2.3.5 Dimensiones de Compromiso Organizacional**

Meyer y Allen citados por Edel y García (2007), plantean tres componentes o dimensiones del compromiso organizacional. Asimismo, se citó a Escobar (2020) donde define al compromiso afectivo además a Echeverri y Arango (2015) quienes definen al compromiso afectivo y al compromiso normativo, cada una de estas dimensiones se desarrollará a detalle a continuación:

#### **a) Compromiso Afectivo**

Meyer y Allen citados por Edel y García (2007), señalan al Compromiso afectivo como lazos sentimentales que los colaboradores tienen con la organización y se manifiestan mediante el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y disfrutar formar parte de la organización.

Por otra parte, Escobar (2020) define al compromiso afectivo como una actitud que expresa un vínculo sentimental entre un individuo y su organización de tal manera que estén fuertemente comprometidos, implicados e identificados con los valores, metas de la organización y su deseo de permanecer en ella.

**b) Compromiso de Continuidad**

Meyer y Allen citados por Edel y García (2007), señalan al Compromiso de continuidad: como la idea de los colaboradores respecto a las pocas oportunidades que tienen las personas de conseguir un empleo, por lo que prefieren seguir en la organización, además si los empleados deciden renunciar es como si lo perdieran todo por que invirtieron tiempo y esfuerzo.

Echeverri y Arango (2015) indican al Compromiso de continuidad como aquel compromiso que se genera cuando las personas evalúan su inversión en cuanto a tiempo y esfuerzo en la organización, determinando así cuales serían sus pérdidas o consecuencias financieras, físicas o psicológicas en caso de abandonar la misma y cuáles serían sus probabilidades de encontrar un nuevo empleo.

**c) Compromiso Normativo**

Meyer y Allen citados por Edel y García (2007), señalan al Compromiso Normativo, al igual que el Compromiso Afectivo, tiene vínculos emocionales, así como la lealtad, el trabajador con un compromiso normativo siente una “deuda” con la organización que le dio la oportunidad de laborar y siente que sería una deslealtad abandonarla.

Echeverri y Arango (2015), definen al Compromiso Normativo como el compromiso de la lealtad que los colaboradores construyen con la empresa, en

muchas oportunidades la organización le brinda ciertos privilegios como el pago de matrículas estudiantiles, facilidades de transporte, etc.

Ante lo referido se deduce que el compromiso organizacional tiene como componentes a tres tipos de compromiso: afectivo, normativo y de continuidad y el vínculo importante que tiene cada una de ellas entre el trabajador y su organización.

## **2.4 Hipótesis de la Investigación**

Las hipótesis son las pautas de una investigación o estudio. Se definen como posibles explicaciones, proposiciones del fenómeno investigado tratando de posibles resultados con respuestas provisionales a las preguntas de la investigación. En la vida diaria casi siempre se indica hipótesis hacia muchas cosas y luego se busca su veracidad, existen hipótesis descriptivas de un dato o valor que se pronostica y es utilizada en a veces en estudios descriptivos, intentado pronosticar un dato o valor en la variable a medir. Pero cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales (Hernández & Fernández, 2014).

En tal sentido en la presente investigación se plantean las siguientes hipótesis:

H0: El nivel del compromiso en los colaboradores en la beneficencia pública de Cajamarca no es bajo en más del 50% de colaboradores.

H1: El nivel del compromiso en los colaboradores en la beneficencia pública de Cajamarca es bajo en más del 50% de colaboradores.

## 2.5 Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	TECNICA O INSTRUMENTO
<b>Compromiso Organizacional</b>	El compromiso organizacional es el estado y el nivel de un empleado cuando se involucra con una organización en particular y la relación que desea mantener con ella mediante su permanencia. Para obtener un alto compromiso en la organización los empleados tienen que identificarse con ella y cumplir con los objetivos y metas. (Robbins, 2009)	Compromiso Afectivo (Meyer y Allen, 1991) (Escobar, 2015) (Edel y García, 2007)	Satisfacción	1	<b>Técnicas:</b> Encuesta, Entrevista <b>Instrumentos:</b> Cuestionario, Guía de entrevista
			Involucramiento	2	
			Pertenencia	3	
			Lazo emocional	4	
			Importancia	5	
			Identificación	6	
		Compromiso de operbases	Apego	7	
			Miedo	8	
			Necesidad	9	
			Falta de Oportunidades	10	
			Estabilidad Laboral	11	
			Permanencia	12	
		Compromiso Normativo (Meyer y Allen, 1991) (Echeverri y Arango, 2015)	Deslealtad	13	
			Moralidad	14	
			Culpabilidad	15	
			Lealtad	16	
			Obligación	17	
			Agradecimiento	18	

## 2.6 Definición de Términos Básicos

- a) **Ausentismo:** Es una forma de expresión que refleja el empleado y su incidencia perjudica e impide el logro de objetivos de la organización. Existe dos tipos de ausentismo: ausencia simple del colaborador a su centro de trabajo y el ausentismo por cuerpo presente, esto sucede cuando el colaborador asiste a su centro de trabajo, pero no entrega un buen desempeño lo que conlleva a una baja productividad (Tatamuez Tarapues, Dominguez, & Matabanchoy, 2018).
- b) **Colaborador:** Es una persona que aporta no solo con su mano de obra, sino con su mente y corazón de obra al momento de cumplir con la misión, visión con las metas de la organización. Un colaborador tiene dos palabras que le dan rumbo a su vida laboral, compromiso y responsabilidad (Basurto, 2005).
- c) **Compromiso:** Se da cuando una persona se encuentra comprometida con algo cuando cumple con sus obligaciones y se involucra emocionalmente e intelectualmente con la empresa y con todo aquello que se le ha propuesto o que le ha sido encomendado.
- d) **Compromiso organizacional:** El compromiso organizacional tiene tres componentes, afectiva, de permanencia y normativa. El compromiso afectivo es el lazo emocional que las personas forjan con la organización (especialmente las psicológicas), Los

trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. (Meyer & Allen 1996).

- e) **Compromiso afectivo:** 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. (Meyer & Allen 1996).
- f) **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).
- g) **Compromiso normativo:** Este compromiso u obligación genera que un trabajador presenta dos tipos de respuestas, por un lado, una conducta de lealtad y por otro lado una conducta responsable (Betanzos & Paz, 2007).
- h) **Desempeño:** Es la eficacia que muestra el colaborador al realizar sus tareas encomendadas, demostrando sus destrezas, habilidades y su capacidad intelectual por eso que se convierte en una ventaja competitiva para las organizaciones. (Araujo Montahud & Brunet Icart, S/F).
- i) **Lealtad:** Es una actitud profunda de compromiso, fidelidad de una persona hacia la organización en la que labora, identificándose con ella, actuando con entrega y transparencia en la gestión. (Helbertn Alexander, 2020).

- j) **Logro de objetivos:** Se da cuando se realiza una gestión organizacional identificando el talento humano, organización, desarrollo y planeación de actividades y todas sus aportaciones de los empleados que agregan valor para generar resultados positivos en las organizaciones que laboran (Tamayo Salamanca & Del Río Cortina, 2014).
- k) **Motivación:** Actividad que va dirigida hacia una meta, es como los empleados llevan su nivel de energía, compromiso con el logro de objetivos, metas y los resultados deseados para la organización (Molina, 2000).



## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Unidad de Análisis, Universo y Muestra**

#### **3.1.1 Unidad de Análisis,**

La unidad de análisis en la presente investigación está conformada por cada uno de los colaboradores de la sociedad de beneficencia pública de Cajamarca.

#### **3.1.2 Universo**

En la presente investigación el universo está conformado por los 52 colaboradores de la sociedad de beneficencia pública de Cajamarca.

#### **3.1.3 Muestra**

Hernández y Fernández (2014), señalan que no siempre se debe calcular una muestra, pues existen casos en que se desea incluir todos los individuos que conforma la población. En tal sentido debido a que se desea conocer el compromiso organizacional de todos los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia, se realizará un censo y no se calculará una muestra.

### **3.2 Tipo, nivel y diseño de Investigación**

Hernández (2014), afirma que la investigación aplicada tiene como finalidad resolver un problema específico y obtener una aplicación de práctica concreta.

En tal sentido la presente investigación es de tipo aplicada pues busca establecer recomendaciones que permitan mejorar los niveles de

compromiso organizacional en la Sociedad de Beneficencia de la ciudad de Cajamarca a partir de las dimensiones: compromiso Afectivo, compromiso de continuidad y compromiso Normativo, siguiendo este ejemplo se debe relacionar el concepto del nivel y diseño a la investigación.

Para Hernández y Fernández (2014), el nivel descriptivo se refiere a las investigaciones y estudios descriptivos que buscan especificar propiedades, características, perfiles de comunidades, grupos, personas, objetos u otros elementos que se someta a un estudio.

La presente investigación es de nivel descriptivo ya que busca caracterizar el compromiso organizacional y analizar sus dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo en la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca.

El diseño no experimental consiste en observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos, es decir son estudios en los que no se hace variar en forma intencional la variable o variables de estudio (Hernández & Fernández, 2014).

Además, el diseño de la investigación transeccional o transversal implica la recolección de datos en un momento dado, es decir es como “tomar una fotografía” de algo que sucede (Hernández & Fernández, 2014)

De tal manera esta investigación es de diseño no experimental – transversal ya que cumple con los lineamientos y se recolectó información en un

momento único sobre el compromiso organizacional en la Sociedad de Beneficencia de la ciudad de Cajamarca a partir de las dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, sin que ninguna de ellas sea manipulada.

### **3.3 Método de Investigación**

Método inductivo: en este método se emplea el razonamiento a partir de hechos individuales aceptados para generar conclusiones y leyes generales que explican o relacionan los hechos estudiados (Bernal, 2006).

Método deductivo: consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una teoría Bernal (2006), de tal manera esta investigación aplica el método deductivo porque se mostrará la veracidad de las conclusiones a partir de las proposiciones.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta ya que es una herramienta útil y eficaz que permite recoger información en un tiempo determinado, sin alterar el entorno estudiado. García (2004), explica que la encuesta es un método que se aplica por medio técnicas de interrogación que nos ayuda con nuestro objeto de estudio, permitiendo información empírica de las características y del comportamiento de lo que se investiga el uso de la encuesta aporta y sirve para recolectar datos, información, conocimientos, opiniones de un grupo.

Para Hernández y Fernández (2014), señalan que el cuestionario consiste en un grupo de preguntas racionales y coherentes respecto a la variables o variables que van a medir, los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo para evaluar el desempeño, necesidades futuras entre otros.

El cuestionario de la presente investigación está conformado por 18 ítems 6 por cada dimensión del compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo (Ver anexo 1).

### **3.5 Validez y Confiabilidad**

Para validar el instrumento de la investigación, del cuestionario del tema de estudio, compromiso organizacional de los colaboradores de la sociedad de beneficencia de la ciudad de Cajamarca, 2022. Se aplicó la técnica de juicio de expertos que lo conforman: Mg. Karen Dávila García, Mg. Leal Jiménez José Luis y la Mg Dávila García Karen Tatiana quienes tomaron en cuenta criterios de objetividad, claridad, calificando la congruencia metodológica del instrumento. (ver anexo 2,3,4).

Así mismo se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente estadístico alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.7223815, lo cual indica que el instrumento es confiable.

### **3.6 Análisis de Datos**

Para analizar los datos en esta investigación e hizo uso del programa Excel versión 2019, a partir del cual se tabularon los datos recogidos en los cuestionarios para luego generar tablas descriptivas en los cuales se

presenten los valores obtenidos y se calculen porcentajes, los cuales se representados a través de gráficos de barras.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1 Datos generales de la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca**

La Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca, es una de las entidades más antiguas del Perú, su creación fue en el periodo del presidente Mariscal Ramón Castilla, el 05 de noviembre de 1847, desde esa fecha la institución tiene como tarea brindar atención a los más necesitados. La institución es de derecho público y pertenece al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sus principales objetivos son la atención, promoción, apoyo al niño, adolescentes y jóvenes, en situación de riesgo.

Su primer directorio fue conformado por:

- Sacerdote Rector Vicario De La Provincia Don Juan Pio Burga.
- Coronel Don José Gálvez Paz
- Administrador Don José Rosas Barrantes
- Doctor Don Juan Alzamora
- Sr. Vicente Souza

La Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca por las actividades que desarrollaba con el pasar del tiempo fue conformando un patrimonio muy importante como son las antiguas haciendas de Granja Porcón y Chamis, el fundo de Tartar en el distrito de Baños del Inca y así fue consiguiendo casonas, etc.

Hace aproximadamente 40 años atrás, la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, dependía técnica y administrativamente del Ministerio de Salud, pero ante la creación del Ministerio de Promoción de la Mujer y el



Desarrollo Humano (PROMUDEH), se dispuso que las sociedades de beneficencia publicas pasen a depender por el Instituto Nacional de Bienestar Familiar (INABIF).

En la Sociedad de Beneficencia Pública de Cajamarca existen diversas áreas como: recursos humanos, gerencia, contabilidad, secretaría general y logística, en las cuales se desempeñan 52 trabajadores.

#### **4.2 Nivel de Compromiso Organizacional en la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022**

Para la obtención de los resultados con respecto al nivel de compromiso organizacional se consideró como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual se aplicó haciendo uso de un cuestionario dirigido a los 52 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, para medir el compromiso organizacional se formularon 18 preguntas, tomando en cuenta las 3 dimensiones del compromiso organizacional propuestas por Meyer y Allen (1991), siendo estas: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo.

Además, para medir el nivel de compromiso organizacional se categorizaron las respuestas de la siguiente manera:

**Tabla 2 Categorización del nivel del compromiso organizacional**

Totalmente de acuerdo	<b>Nivel alto</b>
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	<b>Nivel medio</b>
En desacuerdo	<b>Nivel bajo</b>
Totalmente en desacuerdo	

A continuación, se muestran los resultados la tabla 3 con resumen general del nivel del compromiso organizacional según dimensión:

**Tabla 3 Resumen general del nivel del Compromiso Organizacional según dimensión**

Nº	Dimensiones	BAJO%	MEDIO%	ALTO%	TOTAL
1	Compromiso Afectivo	13.78%	37.18%	49.11%	100.00%
2	Compromiso de Continuidad	16.67%	49.68%	33.65%	100.00%
3	Compromiso Normativo	14.42%	40.06%	45.52%	100.00%
	<b>PROMEDIO</b>	14.96%	42.31%	42.76%	100.00%

Fuente: Elaborado por la autora.

Como se observa en la Tabla 3 los resultados para del nivel del compromiso organizacional en la cual muestra que de los 52 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la ciudad de Cajamarca encuestados un promedio de 42.76% tienen un nivel alto, siendo la dimensión compromiso afectivo la que tiene un porcentaje mayor de 49.11% lo que corresponde a un nivel alto, por otra parte, la dimensión del compromiso de continuidad presenta un porcentaje de 49.68% que corresponde a un nivel medio.

#### **4.2.1 Nivel del Compromiso Afectivo como dimensión del Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.**

Con el fin de cumplir con el primer objetivo específico se formularon 6 ítems, teniendo un ítem por cada indicador de la dimensión compromiso afectivo (satisfacción, involucramiento, pertenencia, lazo emocional, importancia, identificación).

A continuación, se presenta la Tabla 4 que resume los resultados obtenidos para esta dimensión:

#### **Tabla 4 Resumen del Nivel del Compromiso Afectivo como dimensión del Compromiso Organizacional**

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca.

	<b>DIMENSIÓN COMPROMISO AFECTIVO</b>	<b>BAJO%</b>	<b>MEDIO%</b>	<b>ALTO%</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en la Sociedad de Beneficencia Cajamarca	5.77%	59.62%	35.00%	100.00%
<b>2</b>	Realmente siento que los problemas de la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca son míos.	30.77%	40.38%	28.85%	100.00%
<b>3</b>	Me siento como en mi familia en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca	13.46%	28.85%	57.69%	100.00%
<b>4</b>	Me siento apegado emocionalmente en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca	17.31%	26.92%	55.77%	100.00%
<b>5</b>	La Sociedad de Beneficencia de Cajamarca un gran significado personal para mí	7.69%	38.46%	53.85%	100.00%
<b>6</b>	Siento un fuerte sentido de pertenencia a la sociedad de beneficencia de Cajamarca	7.69%	28.85%	63.46%	100.00%
	<b>PROMEDIO</b>	<b>13.78%</b>	<b>37.18%</b>	<b>49.11%</b>	<b>100.00%</b>

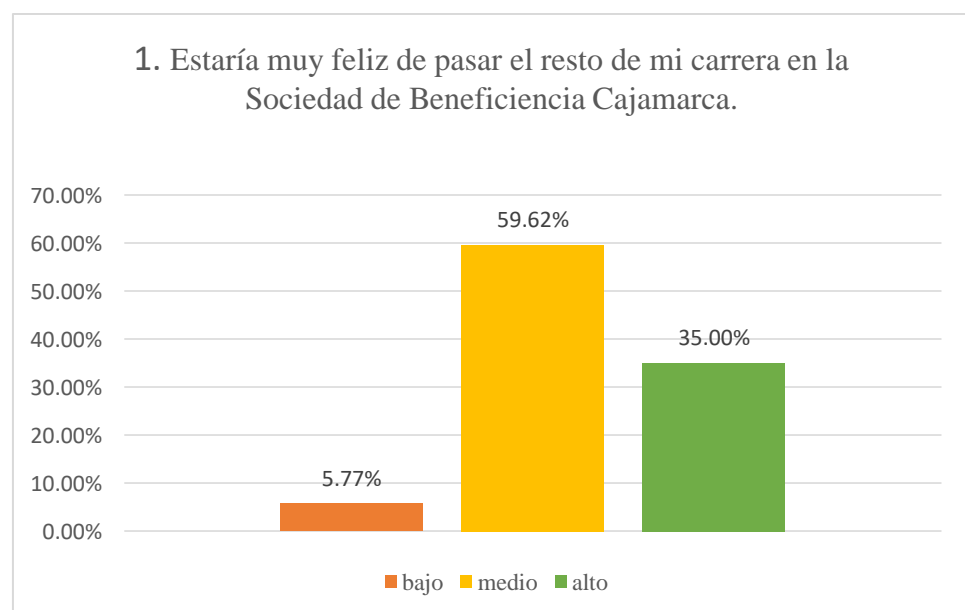
La Tabla 4 muestra los resultados para la dimensión Compromiso Afectivo en la cual se observa que del 100% de colaboradores encuestados, en promedio el 49.11%, tiene un nivel alto. El enunciado con mayores respuestas positivas fue: Siente un fuerte sentido de pertenencia a la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, con un porcentaje de 63.46% en nivel alto, por otra parte, el enunciado en donde se obtuvo mayor cantidad

de respuestas de nivel medio es: con un nivel medio es el indicador Satisfacción con un promedio de 59.62%. mientras que un promedio de 30.77% encuestados indican que realmente sienten que los problemas de la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca son suyos dando un nivel bajo lo que corresponde al indicador Involucramiento, Para tener mayor precisión con respecto a los resultados en los párrafos siguientes se presenta el análisis por indicador para la dimensión del Compromiso Afectivo.

#### 4.2.1.1 Satisfacción

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Satisfacción que forma parte de la dimensión Compromiso Afectivo.

Figura 1 Resultados del indicador Satisfacción



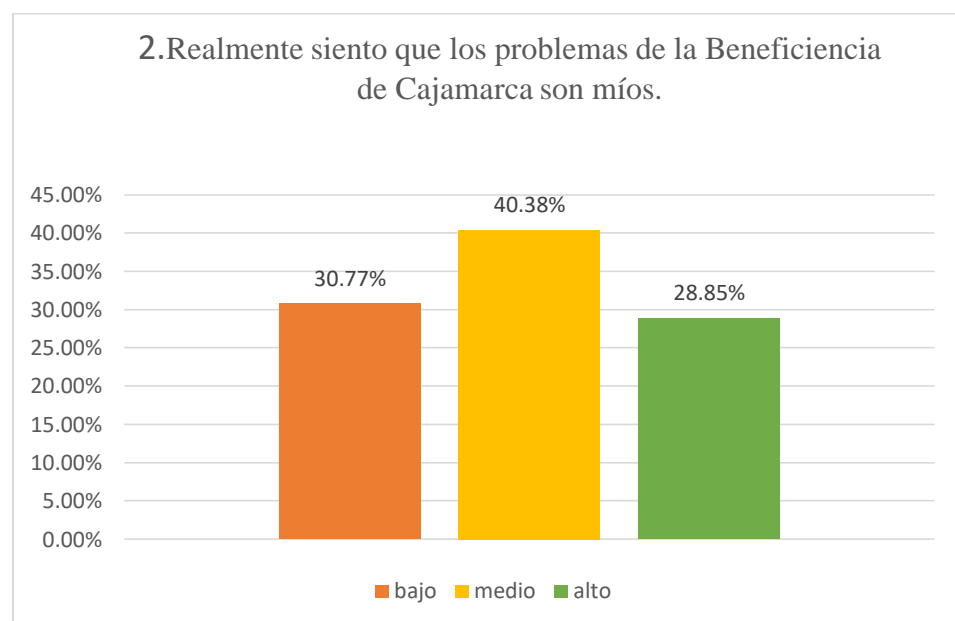
Fuente: Elaborado por la autora.

Para medir el indicador Satisfacción se formuló el enunciado Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, del total de los colaboradores encuestados un promedio de 59.62% presentan un nivel medio por otra parte, un 35.00% se encuentra con un nivel alto y que consideran que si estarían felices de pasar el resto de su carrera en la SBC, mientras tan solo un 5.77% presentan un nivel bajo.

#### 4.2.1.2 Involucramiento

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Involucramiento que forma parte de la dimensión Compromiso Afectivo.

Figura 2 Resultados del indicador Involucramiento



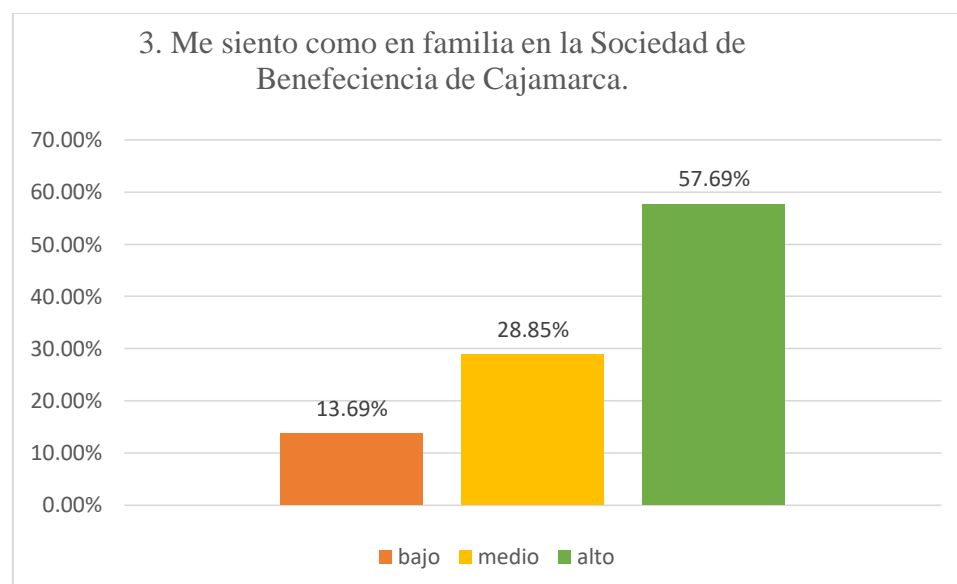
Fuente: Elaborado por la autora.

Para medir el indicador Involucramiento se formuló el enunciado: Realmente siento que los problemas de la Beneficencia de Cajamarca son míos, del total de los colaboradores encuestados el 40.38% presentan un nivel medio, mientras un 28.85% se encuentra con un nivel alto considerando que realmente sienten que los problemas de la Beneficencia de Cajamarca son suyos, y por otra parte un 31.00% de colaboradores no lo sienten a los problemas de la beneficencia como personales presentando un nivel bajo.

#### 4.2.1.3 Pertenencia

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Pertenencia que forma parte de la dimensión Compromiso Afectivo.

Figura 3 Resultados del indicador Pertenencia



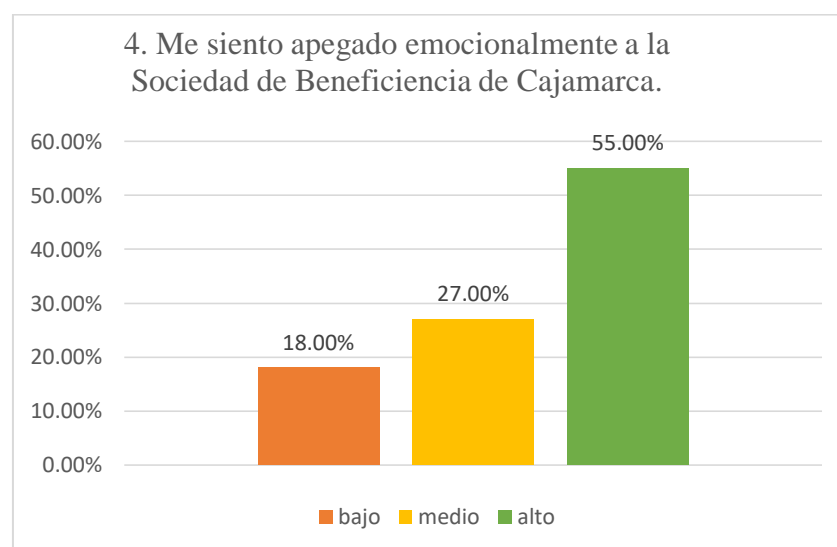
Fuente: Elaborado por la autora.

Para medir el indicador Pertenencia se formuló el enunciado Me siento como en familia en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, el 57.69% de colaboradores encuestados consideran que, si se sienten como en familia en la SBC dando un nivel alto, por otra parte, un 28.85% se encuentra con un nivel medio, mientras tan solo un 13.69% presentan un nivel bajo es decir no se sienten como en familia en la SBC.

#### 4.2.1.4 Lazo Emocional

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Lazo Emocional que forma parte de la dimensión Compromiso Afectivo.

Figura 4 Resultados del indicador Lazo Emocional



Fuente: Elaborado por la autora.

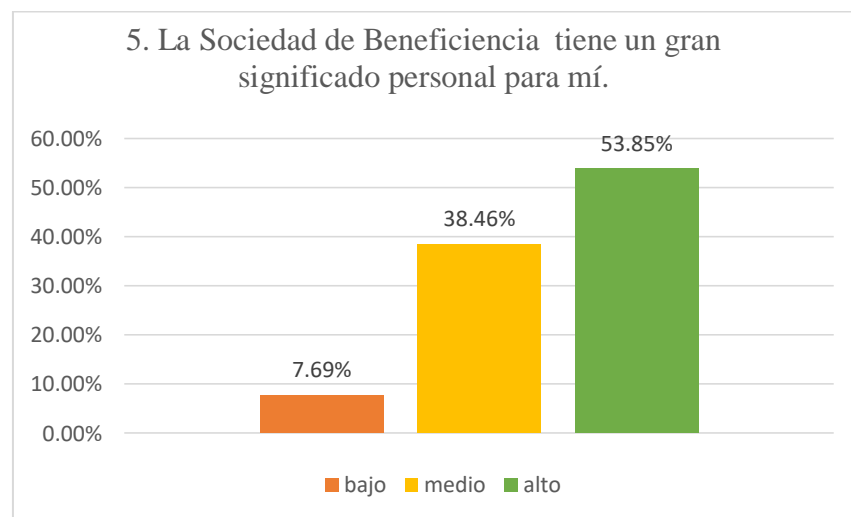


Para determinar el nivel de compromiso Afectivo de los colaboradores en el indicador Lazo emocional se formuló el enunciado Me siento apegado emocionalmente a la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, el 57.69% de colaboradores encuestados consideran que, sí sienten un fuerte apego emocional a la SBC dando un nivel alto, por otra parte, un 27.00% se encuentra con un nivel medio, mientras un 18.00% presentan un nivel bajo.

#### 4.2.1.5 Importancia

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Importancia que forma parte de la dimensión Compromiso Afectivo.

Figura 5 Resultados del indicador Importancia



Fuente: Elaborado por la autora.

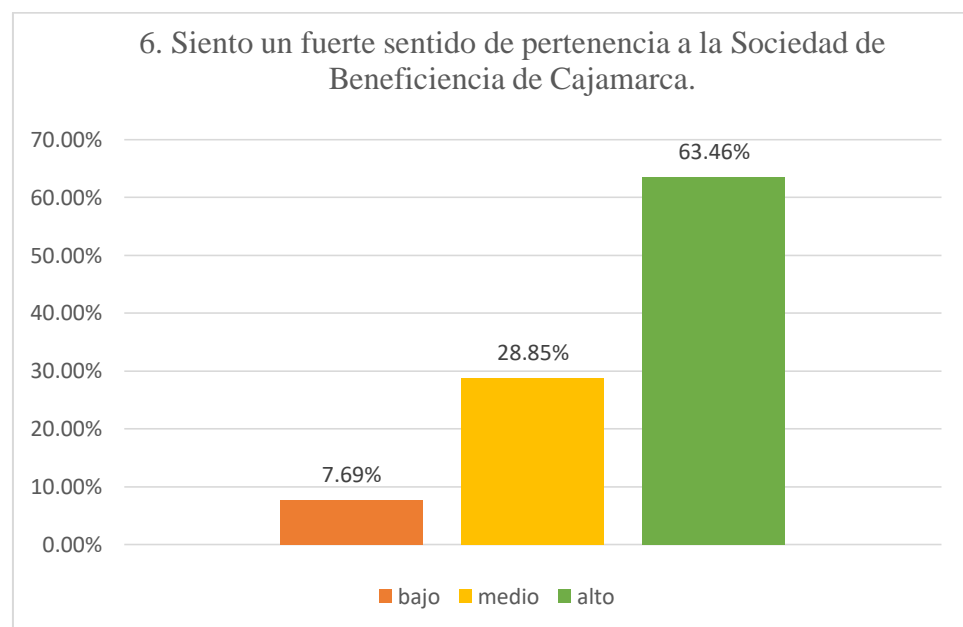
Para medir el indicador Importancia se formuló el enunciado La Sociedad de Beneficencia tiene un gran significado personal para mí, obteniéndose que el 53.85% de colaboradores encuestados consideran que la SBC

significa mucho para ellos a nivel personal, presentando un nivel alto, por otra parte, un 38.46% se encuentra con un nivel medio, mientras un 7.69% no están de acuerdo con este enunciado, presentando un nivel bajo.

#### 4.2.1.6. Identificación

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Identificación que forma parte de la dimensión Compromiso Afectivo.

Figura 6 Resultados del indicador Identificación



Fuente: Elaborado por la autora.

Para medir el indicador Identificación se formuló el enunciado: Siento un fuerte sentido de pertenencia a la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, del total de los colaboradores encuestados el 63.46% presentan un nivel

alto, siendo este el indicador de mayor fortaleza por otra parte, un 28.85% se encuentra con un nivel medio, mientras un 7.69% presentan un nivel bajo pues no consideran sentir pertenencia a la SBC.

#### **4.2.2 Nivel del Compromiso de continuidad como dimensión del Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.**

Con el fin de cumplir con el primer objetivo específico se formularon 6 ítems, teniendo un ítem por cada indicador de la dimensión compromiso de continuidad (Apego, Miedo, Necesidad, Falta de Oportunidades, Estabilidad Laboral, Permanencia).

A continuación, se presenta la Tabla 5 que resume los resultados obtenidos para esta dimensión:

#### **Tabla 5 Resumen del Nivel del Compromiso de Continuidad como dimensión del Compromiso Organizacional**

<b>DIMENSIÓN COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>	<b>BAJO%</b>	<b>MEDIO%</b>	<b>ALTO%</b>	<b>TOTAL</b>
<b>7</b> Sería muy difícil para mí dejar mi trabajo en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca ahora mismo, incluso si quisiera	13.46%	51.92%	34.62%	100.00%
<b>8</b> Mi vida se vería totalmente interrumpida si dejo la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca	26.92%	44.23%	28.85%	100.00%
<b>10</b> En este momento permanecer en mi trabajo en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca es una cuestión tanto de necesidad como de deseo	5.77%	53.85%	40.38%	100.00%
<b>10</b> Creo que tengo pocas opciones para considerar dejar la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca	21.15%	48.08%	30.77%	100.00%
<b>11</b> Una de los principales motivos por las que sigo trabajando en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca es porque sería difícil conseguir un trabajo	9.62%	42.31%	48.08%	100.00%
<b>12</b> Una de las principales razones por las que sigo trabajando en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca es que irme requería de un sacrificio personal considerable	23.08%	57.69%	19.23%	100.00%
<b>PROMEDIO</b>	<b>16.67%</b>	<b>49.68%</b>	<b>33.65%</b>	<b>100.00%</b>

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca.

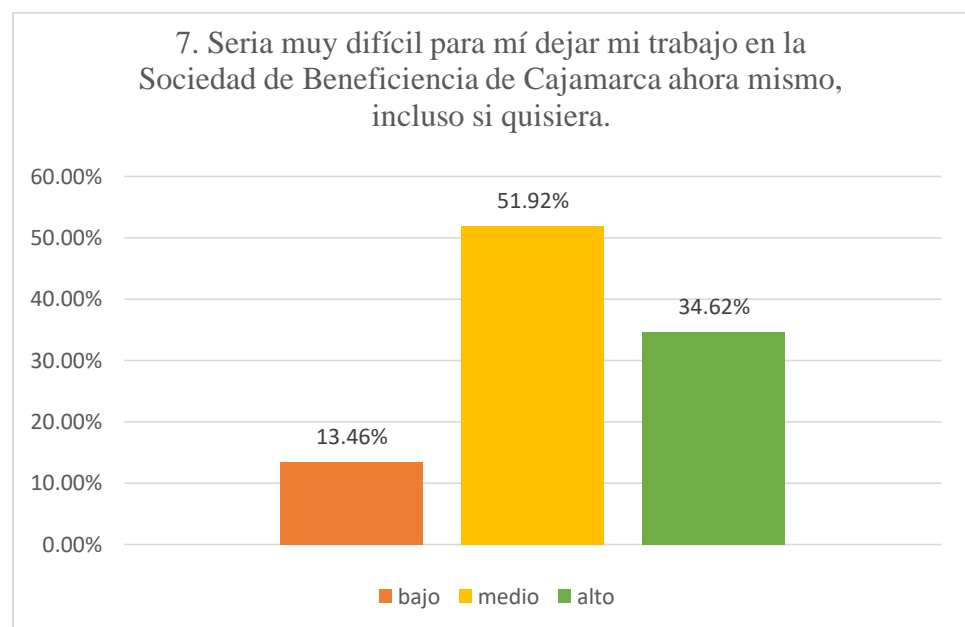
La Tabla 5 muestra los resultados para la dimensión Compromiso de continuidad en la cual se observa que del 100% de colaboradores encuestados, en promedio el 49.68% tiene un nivel medio. Respecto al indicador Permanencia, el 57.69% de los encuestados se encuentran en un nivel medio, por otra parte, la mayoría de colaboradores presenta un nivel alto de compromiso en el indicador Estabilidad Laboral con un 48.08%. mientras que un promedio de 26.92% encuestados indican que su vida se vería totalmente interrumpida si dejan la Sociedad de

Beneficencia de Cajamarca dando un nivel bajo. Para tener mayor precisión con respecto a los resultados en los párrafos siguientes se presenta el análisis por cada indicador.

#### 4.2.2.1 Apego

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Apego que forma parte de la dimensión Compromiso de Continuidad.

Figura 7 Resultados del indicador Apego



Fuente: Elaborado por la autora.

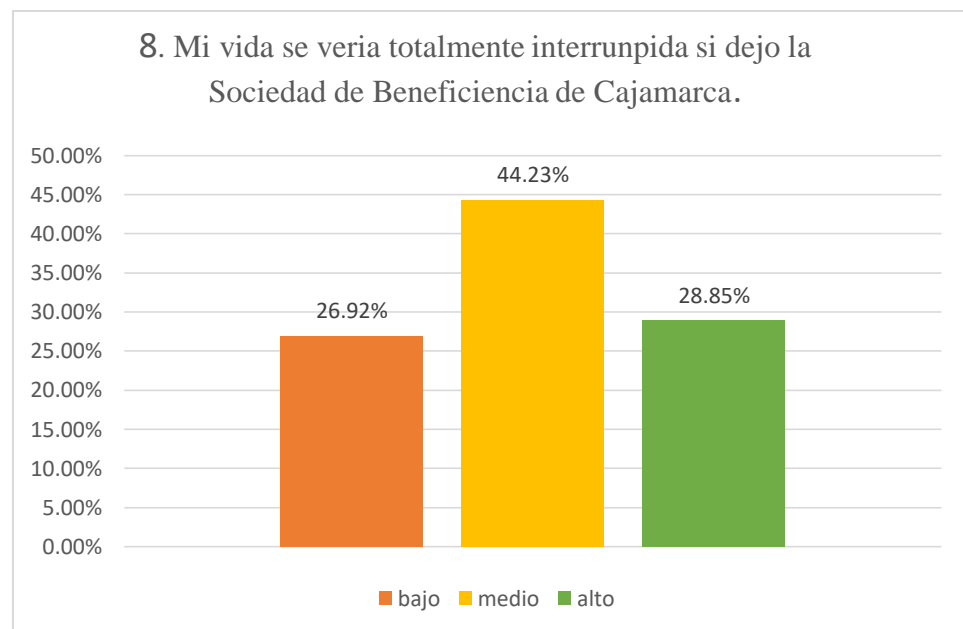
Para medir el indicador Apego se formuló el enunciado Sería muy difícil para mí dejar mi trabajo en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca ahora mismo, incluso si quisiera, del total de los colaboradores

encuestados el 51.92% presentan un nivel medio por otra parte, un 34.62% se encuentra con un nivel alto indicando que si les haría difícil dejar su trabajo, mientras tan solo un 13.46% presentan un nivel bajo.

#### 4.2.2.2 Miedo

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Miedo que forma parte de la dimensión Compromiso de Continuidad.

Figura 8 Resultados del indicador Miedo



Fuente: Elaborado por la autora.

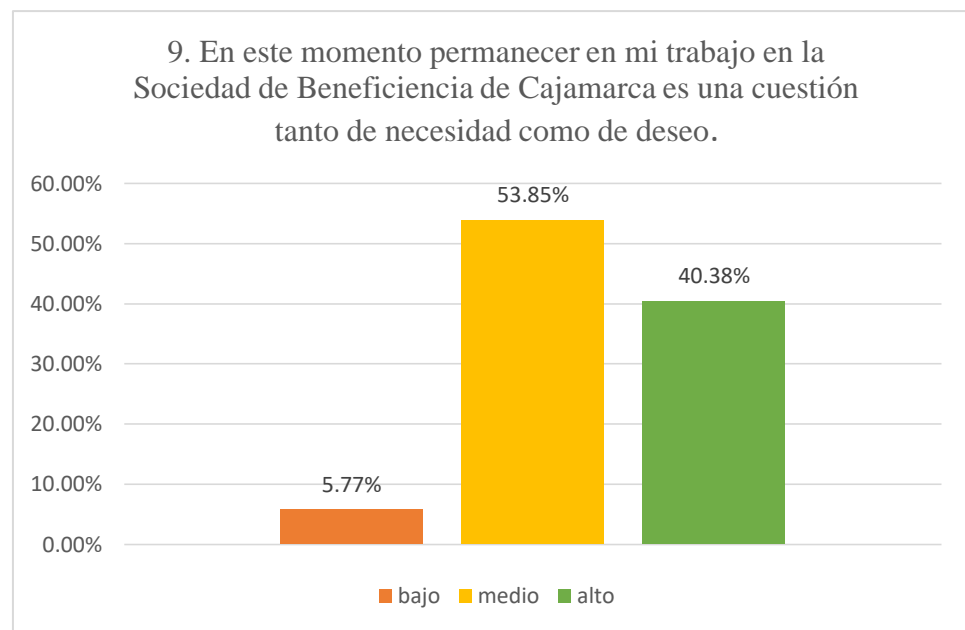
Para medir el indicador Miedo se formuló el enunciado Mi vida se vería totalmente interrumpida si dejo la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, el 44.23% presentan un nivel medio, por otra parte, un 28.85% se

encuentra con un nivel alto, mientras un 26.92% no están de acuerdo con este enunciado presentando un nivel bajo.

#### 4.2.2.3 Necesidad

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Necesidad que forma parte de la dimensión Compromiso de Continuidad.

Figura 9 Resultados del indicador Necesidad



Fuente: Elaborado por la autora.

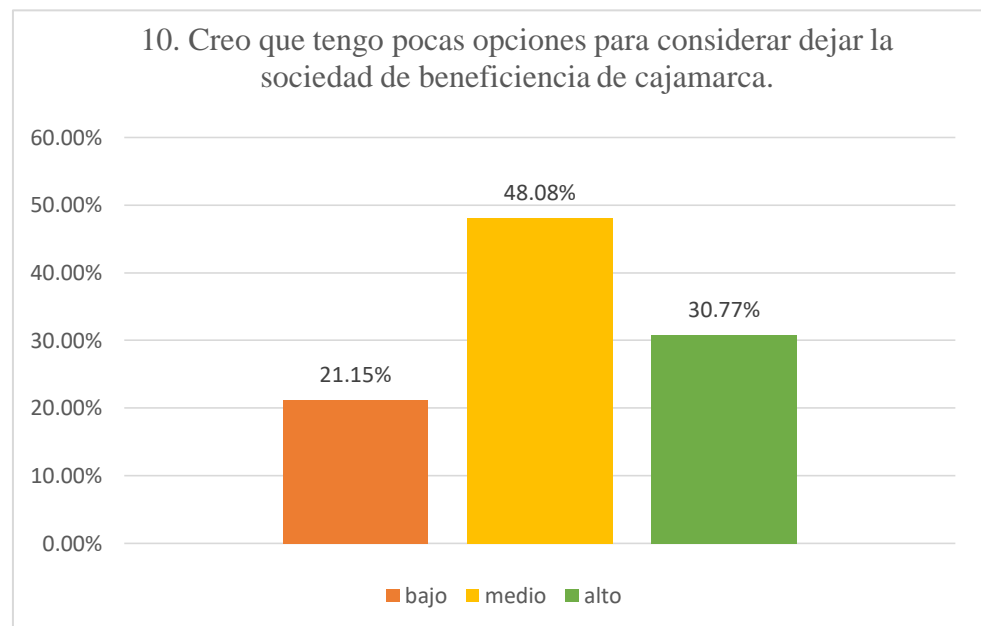
Para medir el indicador Necesidad se formuló el enunciado En este momento permanecer en mi trabajo en la Sociedad de Beneficiencia de Cajamarca es una cuestión tanto de necesidad como de deseo, del total de los colaboradores encuestados el 53.85% presentan un nivel medio, mientras un 40.38% se encuentra con un nivel alto pues consideran que

permanecer en su trabajo de la Sociedad de Beneficencia es por necesidad y por otra parte un 5.77% presentan un nivel bajo.

#### 4.2.2.4 Falta de Oportunidades

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Falta de Oportunidades que forma parte de la dimensión Compromiso de Continuidad.

Figura 10 Resultados del indicador Falta de Oportunidades



Fuente: Elaborado por la autora.

Para medir el indicador Falta de Oportunidades se formuló el enunciado Creo que tengo pocas opciones para considerar dejar la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca., del total de los colaboradores encuestados el 48.08% presentan un nivel medio, mientras un 30.77% se encuentra con

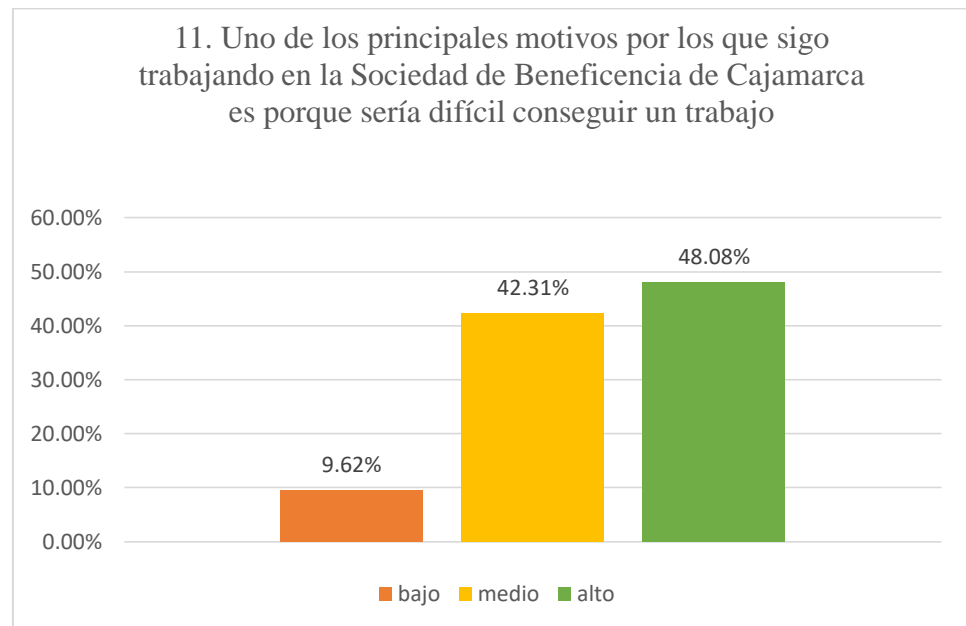


un nivel alto y por otra parte un 21.15% consideran que si tiene alternativas presentando un nivel bajo.

#### 4.2.2.5 Estabilidad Laboral

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Estabilidad Laboral que forma parte de la dimensión Compromiso de Continuidad.

Figura 11 Resultados del indicador Estabilidad Laboral



Fuente: Elaborado por la autora.

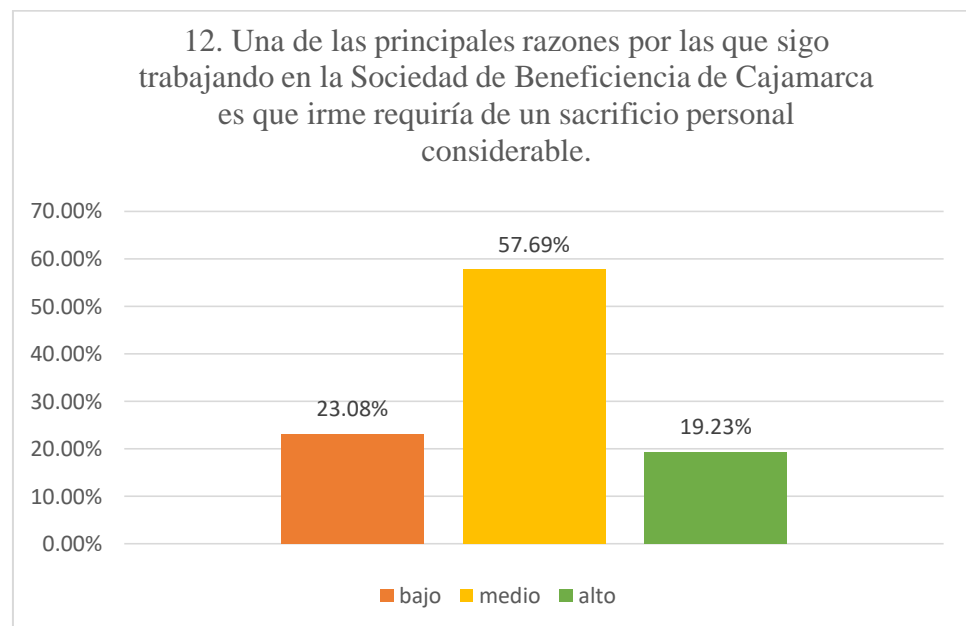
Para medir el indicador Estabilidad Laboral se formuló el enunciado: **Uno de los principales motivos por los que sigo trabajando en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca es porque sería difícil conseguir un trabajo**, del total de los colaboradores encuestados el 48.08% está de acuerdo con este enunciado, por otra parte, un 42.31% se encuentra con un

nivel medio, mientras un 9.62% están en desacuerdo con este enunciado presentando un nivel bajo.

#### 4.2.2.6 Permanencia

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Permanencia que forma parte de la dimensión Compromiso de Continuidad.

Figura 12 Resultados del indicador Permanencia



Fuente: Elaborado por la autora.

Para medir el indicador Permanencia se formuló el enunciado: Una de las principales razones por las que sigo trabajando en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca es que irme requeriría de un sacrificio personal considerable, del total de los colaboradores encuestados el 57.69% presentan un nivel medio, por otra parte, un 23.08% consideran que no

sería un sacrificio, mientras un 19.23% presentan un nivel alto pues dejar su trabajo sí representaría un sacrificio personal considerable.

#### **4.2.3 Nivel del Compromiso Normativo como dimensión del Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022.**

Con el fin de cumplir con el primer objetivo específico se formularon 6 ítems, teniendo un ítem por cada indicador de la dimensión Compromiso Normativo (Conformidad, Involucramiento, Sentido de Pertenencia, Lealtad, Obligación, Agradecimiento).

A continuación, se presenta la Tabla 6 que resume los resultados obtenidos para esta dimensión:

**Tabla 6 Resumen del Nivel del Compromiso Normativo como dimensión del Compromiso Organizacional.**

<b>DIMENSIÓN COMPROMISO NORMATIVO</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>13</b> Considero que sería desleal de mi parte renunciar a mi puesto en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, si tuviera otra oferta para un mejor trabajo.	7.69%	44.23%	48.08%	100.00%
<b>14</b> Incluso si fuera a mi favor, no creo que sea correcto irme de la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca	9.62%	59.62%	30.77%	100.00%
<b>15</b> Me sentiría culpable si dejara la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca ahora.	32.69%	50.00%	17.31%	100.00%
<b>16</b> La Sociedad de Beneficencia de Cajamarca merece mi lealtad	9.62%	17.31%	73.08%	100.00%
<b>17</b> No dejaría la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca ahora mismo por mi sentido o de obligación hacia esta entidad	15.38%	42.31%	42.31%	100.00%
<b>18</b> Considero que le debo mucho a la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca.	11.54%	26.92%	61.54%	100.00%
<b>PROMEDIO</b>	<b>14.42%</b>	<b>40.06%</b>	<b>45.52%</b>	<b>100.00%</b>

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca.

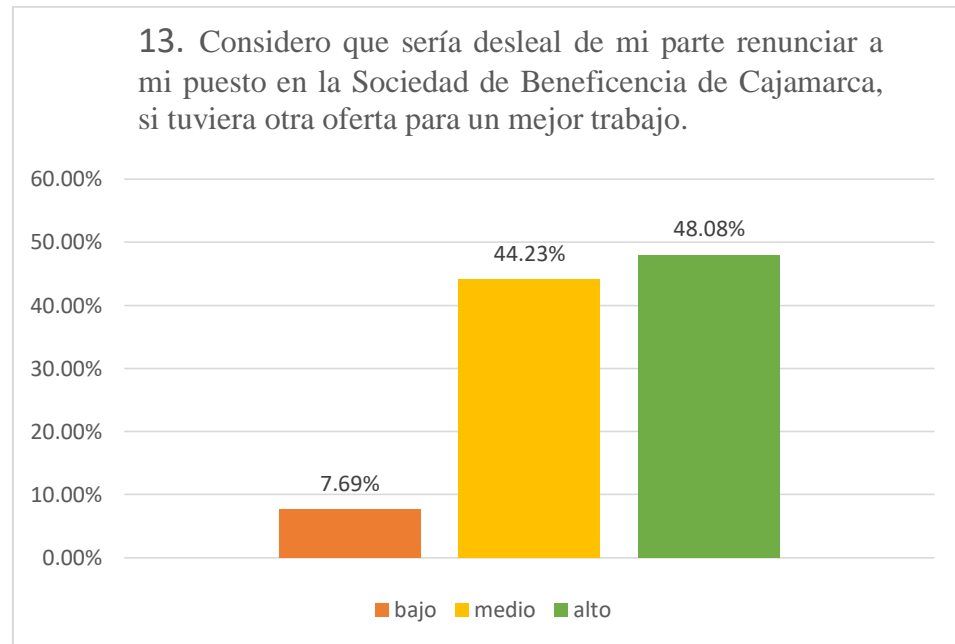
La Tabla 6 muestra los resultados para la dimensión Compromiso de normativo, en la cual se observa que del 100% de colaboradores encuestados en promedio el 45.52% tiene un nivel alto de compromiso

normativo, el 40.06% tiene un nivel medio, mientras que tan solo el 14.42% tiene un nivel bajo de compromiso normativo. De acuerdo al indicador lealtad, se obtuvo que el 73.08% de los colaboradores se ubica en un nivel alto siendo este el indicador de mayor fortaleza, por otra parte, el indicador moralidad presenta un 59.62% de respuestas en nivel medio, mientras que un promedio de 32,69% de encuestados indican que no sentirían culpa por abandonar la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca dando un nivel bajo. Para tener mayor precisión con respecto a los resultados en los párrafos siguientes se presenta el análisis por indicador para la dimensión del Compromiso Normativo.

#### **4.2.3.1 Deslealtad**

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Deslealtad que forma parte de la dimensión Compromiso Normativo.

Figura 13 Resultados del indicador Deslealtad



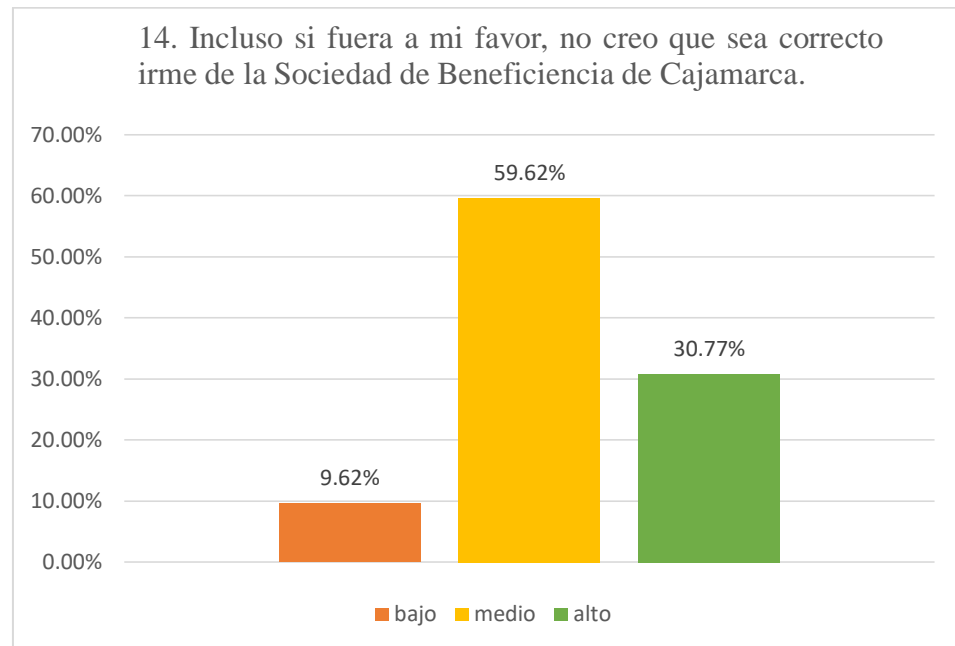
Fuente: Elaborado por la autora.

Para medir el indicador Deslealtad se formuló el enunciado: Considero que sería desleal de mi parte renunciar a mi puesto en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, si tuviera otra oferta para un mejor trabajo. del total de los colaboradores encuestados el 48.08% presentan un nivel alto y que, si consideran desleal renunciar a su puesto, por otra parte, un 44.23% se encuentra en un nivel medio, mientras un 7.69% están en un nivel bajo.

#### 4.2.2.2 Moralidad

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Normativo que forma parte de la dimensión Compromiso Normativo.

Figura 14 Resultados del indicador Moralidad



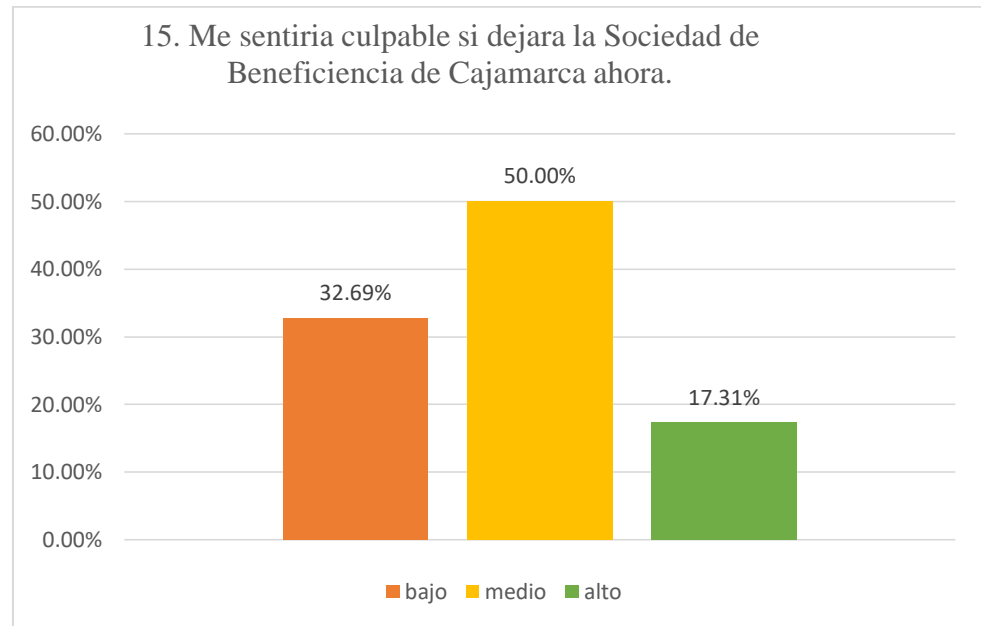
Fuente: Elaborado por la autora.

Para medir el indicador Moralidad se formuló el enunciado: Incluso si fuera a mi favor, no creo que sea correcto irme de la Sociedad de Beneficiencia de Cajamarca, del total de los colaboradores encuestados el 59.62% presentan un nivel medio, por otra parte, un 30.77% se encuentra con un nivel alto indicando que no es correcto irse de la SBC, mientras un 9.62% presentan un nivel bajo.

#### 4.2.2.3 Culpabilidad

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Culpabilidad que forma parte de la dimensión Compromiso Normativo.

Figura 15 Resultados del indicador Culpabilidad



Fuente: Elaborado por la autora.

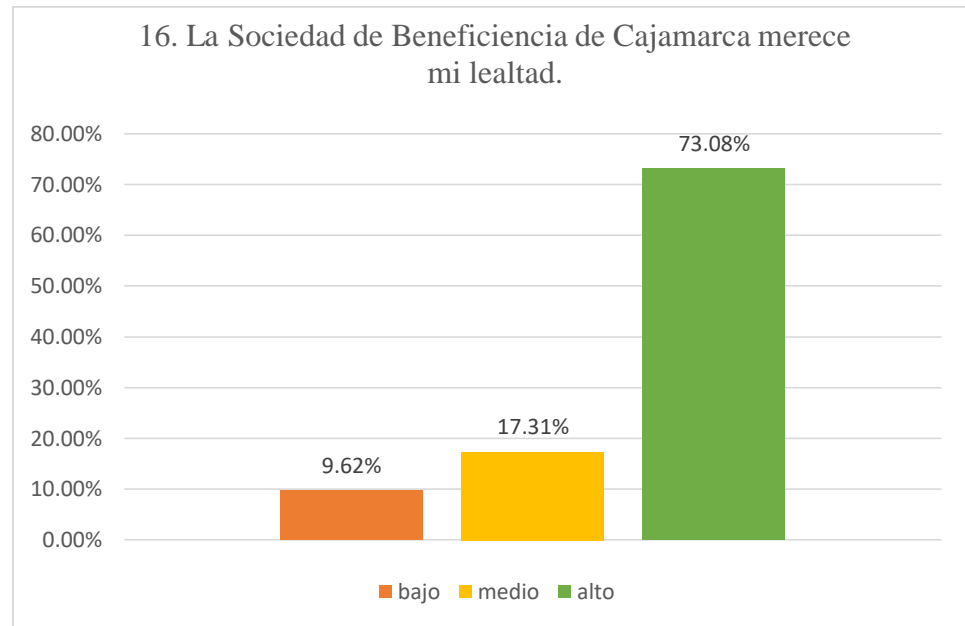
Para determinar el nivel del indicador Culpabilidad se formuló el enunciado Me sentiría culpable si dejara la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, del total de los colaboradores encuestados un promedio de 50.00% presentan un nivel medio, por otra parte, un 32.69% se encuentra en nivel bajo indicando que no se sentirían culpables si dejaran la SBC, mientras un 17.31% si lo toman como culpabilidad al enunciado presentando un nivel bajo.

#### 4.2.2.4 Lealtad

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Lealtad que forma parte de la dimensión Compromiso Normativo.



Figura 14 Resultados del indicador Lealtad



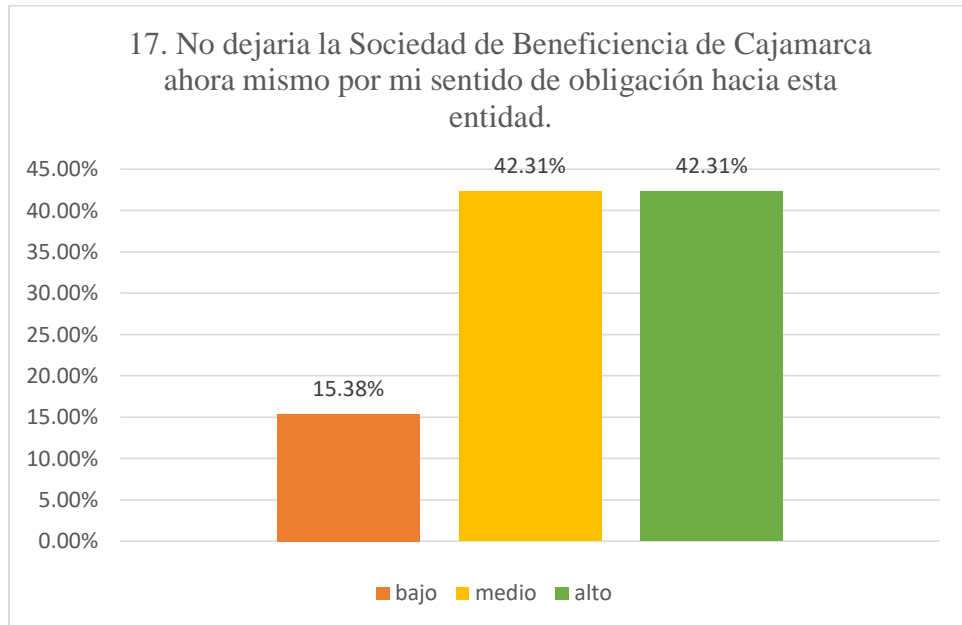
Fuente: Elaborado por la autora.

Para determinar el nivel del indicador Lealtad se formuló el enunciado: La Sociedad de Beneficencia de Cajamarca merece mi lealtad, del total de los colaboradores encuestados un promedio de 73.08% presentan un nivel alto indicando que la sociedad de Beneficencia merece su lealtad, por otra parte, un 17.31% se ubica en un nivel medio en este indicador, mientras que tan solo un 9.62% de colaboradores presentan un nivel bajo, puesto que no consideran que la SBC merece su Lealtad.

#### 4.2.2.5 Obligación

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Obligación que forma parte de la dimensión Compromiso Normativo.

Figura 14 Resultados del indicador Obligación



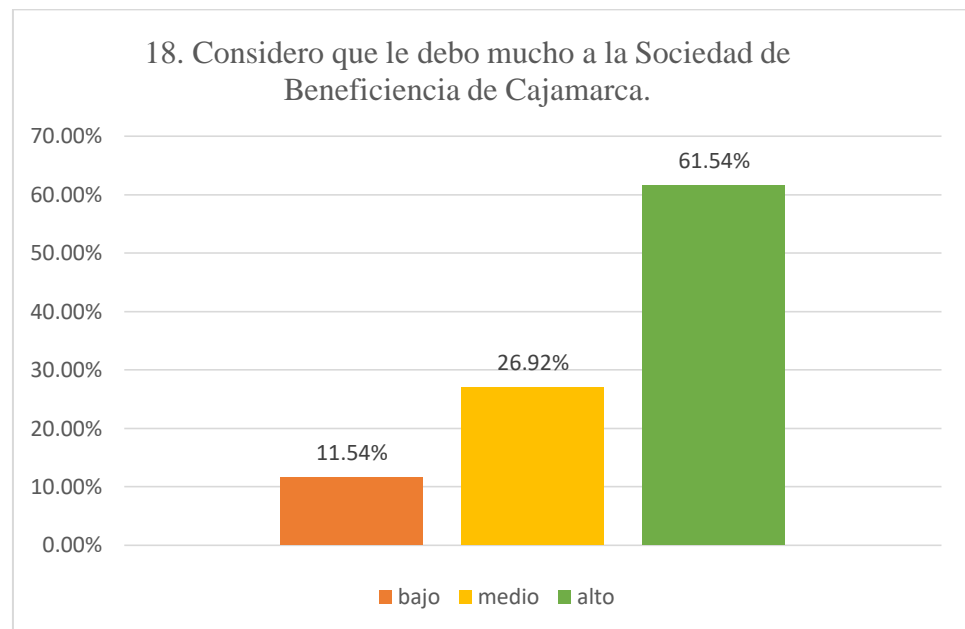
Fuente: Elaborado por la autora.

Para medir el indicador Obligación se formuló el enunciado: No dejaría la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca ahora mismo por mi sentido de obligación hacia esta entidad, del total de los colaboradores encuestados el 42.31% presentando un nivel alto y que no dejarían la SBC por su sentido de obligación a ella, por otra parte, un 42.31% de colaboradores presentan un nivel medio, mientras un 15.38% presenta un nivel bajo de compromiso en este indicador.

#### 4.2.2.4 Agradecimiento

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en relación al indicador Agradecimiento que forma parte de la dimensión Compromiso Normativo.

Figura 14 Resultados del indicador Agradecimiento



Fuente: Elaborado por la autora.

Para medir el indicador Agradecimiento se formuló el enunciado: Considero que le debo mucho a la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, del total de los colaboradores encuestados el 61.54% presentan un nivel alto indicando que le deben mucho a la Sociedad de Beneficencia, siendo este el indicador de mayor fortaleza por otra parte, un 26.92% se encuentra con un nivel medio, mientras un 9.62% presentan un nivel bajo al señalar que no están de acuerdo con el enunciado.

### 4.3. Discusión de Resultados

En esta investigación se planteó como objetivo general determinar el Nivel de Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022, encontrándose como resultado que de los 52 colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la ciudad de Cajamarca encuestados un promedio de 42.76% tienen un nivel alto de compromiso organizacional. Según Judge y Robbins (2009), el compromiso organizacional se define como el estado y el nivel de un empleado cuando se involucra con una organización en particular y la relación que desea mantener con ella mediante su permanencia. Por su parte, Álvarez (2018) determinó que el nivel de Compromiso organizacional en los colaboradores técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé” ubicado en Lima en el año 2017 fue moderado para el 88.17%, siendo el nivel predominante, mientras que, Huamán y Lezma (2019) determinaron que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019 es alto para el 80.46%.

Con respecto al primer objetivo específico determinar el Nivel de Compromiso Afectivo de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022, se encontró que es de nivel alto con el 49.11% en los colaboradores, siendo el indicador de mayor fortaleza el de Identificación con 63.46% de colaboradores que tienen un nivel de compromiso alto y el indicador de mayor debilidad es el

Involucramiento con un 30.77% de colaboradores con un bajo nivel de compromiso. Meyer y Allen citados por Edel y García (2007) definen al Compromiso afectivo como lazos sentimentales que los colaboradores tienen con la organización y se manifiestan mediante el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y disfrutar formar parte de la organización. Álvarez (2018) encontró en su investigación que un 77.7% de colaboradores presenta un nivel de compromiso alto en esta dimensión. Por su parte, Huamán y Lezama (2019) entre sus hallazgos determinaron que El nivel de compromiso afectivo es alto para el 79.84% de los colaboradores de la empresa Quesos Chugur.

Respecto al segundo objetivo específico el Nivel de Compromiso de Continuidad de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022, los hallazgos de esta investigación señalan que tiene un nivel medio en el 49.68% en los colaboradores, siendo el indicador con mayor fortaleza Permanencia con un 57.69% y el indicador Estabilidad Laboral tiene 48.08%, dando un nivel alto. Meyer y Allen citados por Edel y García (2007), señalan al Compromiso de continuidad como la idea de los colaboradores respecto a las pocas oportunidades que tienen las personas de conseguir un empleo, por lo que prefieren seguir en la organización. Huamán y Lezama (2019) determinaron que el nivel de compromiso de continuidad es alto para el 74.94% de los colaboradores de la empresa Chugur. Mientras que, Álvarez (2018) determinó que el 70% del personal técnico de equipos del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé presenta un nivel de compromiso medio.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico determinar el Nivel de Compromiso Normativo de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2022 se identificó que es de nivel alto en el 45.52% de colaboradores, el indicador Moralidad tiene un 59.62% de colaboradores que tiene un nivel medio, además en el indicador Lealtad un 73.08% presentan un nivel alto. Meyer y Allen citados por Edel y García (2007), definen al Compromiso Normativo, al igual que el Compromiso Afectivo, tiene vínculos emocionales, así como la lealtad, el trabajador con un compromiso normativo siente una “deuda” con la organización que le dio la oportunidad de laborar y siente que sería una deslealtad abandonarla. Álvarez (2017) determinó que, para el compromiso normativo, 88 colaboradores presentan un nivel moderado es decir el 67.70%. Por su parte, Huamán y Lezma (2019) determinaron que el nivel de compromiso de continuidad en los colaboradores de la empresa Chugur es 74.94%, los colaboradores indican tener un trabajo estable.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

1. El nivel del Compromiso Organizacional en los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca es en su mayoría alto, en un 42.76% de colaboradores, seguido por un 42.31% de colaboradores que presentan un nivel medio de compromiso organizacional, mientras que un 14.96% de colaboradores presentan un nivel de compromiso organizacional bajo. Por otra parte, la dimensión de mayor fortaleza es compromiso de afectivo y la dimensión que presenta mayor debilidad es compromiso de continuidad.
2. El nivel del Compromiso Organizacional en la dimensión Compromiso Afectivo tiene un nivel alto en el 49.11% siendo el indicador de mayor fortaleza el de Identificación con 63.46% de colaboradores que tienen un nivel de compromiso alto, por otra parte, el indicador de mayor debilidad es el Involucramiento con un 30.77% de colaboradores con un bajo nivel de compromiso.
3. El nivel del Compromiso Organizacional en la dimensión Compromiso de Continuidad tiene un nivel medio en el 49.68%, siendo el indicador con mayor fortaleza Permanencia con un 57.69%, mientras el indicador Estabilidad Laboral tiene 48.08%, dando un nivel alto.
4. El nivel del compromiso organizacional en la dimensión Compromiso Normativo es alto en el 45.52% de colaboradores, por otra parte, el indicador Moralidad tiene un 59.62% de colaboradores que tiene un nivel medio, mientras, el indicador Lealtad es de mayor fortaleza con un 73.08%, presentan un nivel alto.



## RECOMENDACIONES

1. Teniendo en cuenta que menos del 50% de colaboradores presentan un nivel alto de compromiso organizacional, se recomienda a la Sociedad de Beneficencia en base al diagnóstico que brinda esta investigación, tomar acciones para mejorar el compromiso organizacional prestando más atención a los colaboradores, los líderes deben actuar de una forma deliberada y reflexiva y así obtener un mejor rendimiento laboral y retención de los colaboradores al sentirse valorados en su trabajo, realizaran sus actividades con más pasión necesaria para alcanzar con los objetivos establecidos por parte de la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca. .
2. Se le recomienda a la gerencia de la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, respecto al Compromiso Afectivo, fomentar conexiones más cercanas con colaboradores, es muy importante el trabajo en equipo, así como la comunicación para sobrellevar y solucionar situaciones conflictivas, brindando confianza a sus colaboradores para que demuestren su involucramiento y compromiso a través de la dedicación de tiempo y talento, esto ayudara a los colaboradores a sentirse valoradas y apreciadas por lo que aportan a la empresa.
3. En cuanto al compromiso de Continuidad, se recomienda a la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca regularmente realizar charlas de retroalimentación y promover la ética en el trabajo con el fin de involucrar a los colaboradores de una manera significativa, realizando sus funciones dentro de la entidad bajo los valores éticos

institucionales , esto hará que se sientan motivados y respetados, además incrementara su nivel de compromiso organizacional, cuando los colaboradores saben que la organización actúa bajo valores éticos sólidos, estos se sienten a gusto con la idea de permanecer en ella. Las personas se sienten bien cuando son apreciadas por eso es importante dar reconocimientos y ofrecer incentivos para que se sientan motivados por su buen trabajo y dedicación.

4. En cuanto al compromiso de Normativo, se recomienda a la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca patrocinar clases de entrenamiento físico, meditación e incluso actividades como repostería y decoración que les permitan a los trabajadores lograr un equilibrio entre su área laboral y su bienestar personal para que permitan a los colaboradores se concentren en sí mismos y mejoren su salud mental, además se puede tener en cuenta brindar ciertos privilegios como el pago de un porcentaje de las matrículas estudiantiles de los hijos de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldana, J. (2013). *Compromiso Laboral de los trabajadores del área central de una Institución Bancaria que Opera en la ciudad de Guatemala, Según sexo*. Repositorio Institucional, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>.
- Álvarez, R. (2018). *Compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"-Lima, 2017*. Lima.
- Araujo Montahud, J., & Brunet Icart, I. (S/F). *Compromiso y Competitividad en las organizaciones*. Publicaciones URV.
- Araujo, J., & Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones*. Tarragona: Publicaciones URV.
- Ávila, S., & Pascual, M. (2020). Marco Filosófico del Compromiso Organizacional: Discusión del Modelo de Allen & Meyer y Propuesta de un Nuevo Modelo de Estudio. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*, 201-226.
- Baez, R., & Zayas, P. (2018). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas.
- Basurto, A. A. (2005). México: Empresa Inteligente.
- Bautista Cuello, R., & Cienfuegos Fructus, R. (2021). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: PEARSON.
- Cordóva, C. (s.f.). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporales(ETT)*. Repositorio Institucional, Venezuela.
- Coronado, G., & Valdivia, M. (2020). Compromiso Organizacional:Antecedentes y Consecuencias.
- Echeverri, S., & Arango, C. (2015). *Manifestaciones comportamentales del compromiso afectivo de los colaboradores con el equipo de trabajo en una universidad de la ciudad de Medellín*. Repositorio Institucional, Medellín.

- Edel, R., & García, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Repositorio Institucional, México.
- Escobar, S. (2015). *Compromiso afectivo, normativo y calculativo en profesores y factores escolares asociados*. Repositorio Institucional, Chile.
- Fernández, Á. (2017). *El compromiso organizacional*. Repositorio Institucional, España.
- García, F. (2004). *El cuestionario*. México: LIMUSA.
- Gestión. (21 de Noviembre de 2015). *gestion*. Obtenido de gestion: <https://archivo.gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- González, L., & Concha, A. (1995). *Dimensiones del compromiso organizacional*.
- Guerrero, P. (2019). *Compromiso Organizacional Basado en el Modelo de Meyer y Allen en los Colaboradores de un Banco Chiclayano, 2018*. Repositorio Institucional, Chiclayo.
- Helbertn Alexander, S. (2020). *El comportamiento administrativo*. Argentina: ERREPAR S.A.
- Hernández, B., & Ruiz, A. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE*.
- Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: INTERAMERICANA.
- Huamán, N., & Lezama, M. (2019). *Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa quesos Chugur SRL, Cajamarca 2019*. Cajamarca- Perú.
- Juaneda Ayensa, E., & González Menorca, L. (2007). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. España.
- Judge, T., & Robbins, S. (2009). *Compromiso Organizacional*. México: Pearson.
- Kacmar, M., & Carlson, D. (2014). *Antecedents and Consequences of Organizational Commitment: a Comparison of Two Scales*. Obtenido de Antecedents and Consequences of Organizational Commitment: a Comparison of Two Scales: [https://www.researchgate.net/publication/200130222\\_Antecedents\\_and\\_Consequences\\_of\\_Organizational\\_Commitment\\_A\\_Comparison\\_of\\_Two\\_Scales](https://www.researchgate.net/publication/200130222_Antecedents_and_Consequences_of_Organizational_Commitment_A_Comparison_of_Two_Scales)

- Marquez, R. (2018). *Compromiso organizacional de los colaboradores en la OGA - Marina de Guerra del Perú - La Perla, 2017*. Repositorio Institucional, Perú.
- MarshmcLennan. (2019). *Global Talent Trends*. Nueva Jersey, EE. UU.: Mercer.
- Molina, H. (2000). Establecimiento De Metas, Comportamiento y Desempeño. *Scielo*.
- Neves, T., Graveto, J., & Rodriguez, V. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *RLAE*.
- Robbins, S. P. (2009). *comportamiento organizacional*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Roca, J. (Septiembre de 2020). *Informeticplus*. Obtenido de Informeticplus Web site: <https://www.informeticplus.com/workforce-2020-looming-talent-crisis-oxford-economics-y-sap>
- Sueldo, R. A. (2018). *Compromiso organizacional del personal técnico de equipos en el Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"-Lima, 2017*. LIMA.
- Tatamuez Tarapues, R. A., Dominguez, A., & Matabanchoy, S. M. (2018). *Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina*. Colombia: Universidad de Nariño. San Juan de Pasto, Colombia.
- Tamayo Salamanca, Y., & Del Río Cortina, A. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *SciELO* .
- UPAGU. (2017). *Código de Ética de Investigación*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Vishwanath, B. (12 de Abril de 2005). *erudit*. Obtenido de erudit: <https://www.erudit.org/fr/revues/ri/1979-v34-n1-ri2845/028940ar/>

## ANEXOS

## Anexo1

### Cuestionario



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE**

**EMPRESAS**

Cuestionario para medir nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la sociedad de beneficencia de la ciudad de Cajamarca, 2021

Objetivo: Determinar nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la sociedad de beneficencia de la ciudad de Cajamarca, 2021

Instrucciones: Por favor lea detenidamente y responda marcando con una X en los recuadros según su grado De acuerdo con los enunciados presentados. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

<b>Escala de calificación</b>				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente De acuerdo

<b>Compromiso organizacional</b>						
<b>Compromiso Afectivo</b>		<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
1	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en la sociedad de beneficencia Cajamarca					
2	Realmente siento que los problemas de la sociedad de beneficencia de Cajamarca son míos					
3	Me siento como en mi familia en la sociedad de beneficencia de Cajamarca					
4	Me siento apegado emocionalmente en la sociedad de beneficencia de Cajamarca					
5	La sociedad de beneficencia de Cajamarca un gran significado personal para mí					
6	Siento un fuerte sentido de pertenencia a la sociedad de beneficencia de Cajamarca					
<b>Compromiso de continuidad</b>						

7	Sería muy difícil para mí dejar mi trabajo en la sociedad de beneficencia de Cajamarca ahora mismo, incluso si quisiera					
8	Mi vida se vería totalmente interrumpida si dejo en la sociedad de beneficencia de Cajamarca					
9	En este momento, permanecer en mi trabajo en la sociedad de beneficencia de Cajamarca es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
10	Creo que tengo muy pocas opciones para considerar dejar la sociedad de beneficencia de Cajamarca					
11	Una de las consecuencias negativas de dejar mi trabajo en la sociedad de beneficencia de Cajamarca sería la escasez de alternativas disponibles en otros lugares					
12	Una de las principales razones por las que sigo trabajando en la sociedad de beneficencia de Cajamarca es que irme requeriría un sacrificio personal considerable					
<b>Compromiso Normativo</b>		<b>Calificación</b>				
13	Considero que sería desleal de mi parte renunciar a mi puesto en la Sociedad de Beneficencia de Cajamarca, si tuviera otra oferta para un mejor trabajo.					
14	Incluso si fuera a mi favor, no creo que sea correcto irme de la sociedad de beneficencia de Cajamarca					
15	Me sentiría culpable si dejara la sociedad de beneficencia de Cajamarca ahora					
16	La sociedad de beneficencia de Cajamarca merece mi lealtad					
17	No dejaría la sociedad de beneficencia de Cajamarca ahora mismo por mi sentido de obligación hacia esta entidad					
18	Considero que le debo mucho la sociedad de beneficencia de Cajamarca					



Anexo 2

**FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS**

Informe: Juicio de experto del instrumento para medir la Variable: Compromiso Organizacional

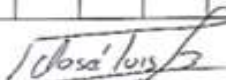
TÍTULO: Compromiso organizacional de los Colaboradores de la sociedad de banecarica de la ciudad de Cajamarca, 2021

AUTORES DEL INSTRUMENTO: BACH. R.P.S.S. Chuguvirguel Díaz

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		4	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado													65							
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables														70						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración													65							
4. Organización	Contiene una estructura lógica														70						
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad														70						
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados														70						
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos													65							
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores													65							
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos													65							
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia														70						

OPINIÓN DE LA APLICACIÓN.....  
 EL PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN..... 69.5.....  
 Lugar y Fecha: Cajamarca, 02 de Ago de 2022

Firma del experto.....   
 Apellidos y Nombres..... J. L. JIMENEZ JOSÉ LUIS  
 DNI..... 10.806.521

### Anexo 3

#### FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto del instrumento para medir la Variable: Compromiso Organizacional

TITULO: "Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de la Ciudad de Cajamarca, 2021"

AUTORES DEL INSTRUMENTO: BACH: Rosa Chuquiviguel Díaz

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado													70							
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables														75						
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración														75						
4. Organización	Contiene una estructura lógica													70							
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad													70							
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados													70	75						
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos														75						
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores												65								
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos													70							
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia													70							

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN..... Firma del experto.....

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN..... 70.5..... Apellidos y Nombres... Karen Dávila García

Lugar y Fecha: Cajamarca, 12 de Octubre de 2020 DNI.....



**Anexo 4**

**Tabla 7 Matriz de Consistencia**

<b>TÍTULO: NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA BENEFICENCIA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2021</b>					
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica e Instrumentos</b>
¿Cuál es el nivel de Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Beneficencia Pública de la Ciudad de Cajamarca, 2021	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el Nivel de Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la sociedad de beneficencia de Cajamarca, 2022</p>	Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo (Meyer y Allen, 1991) (Escobar, 2015) (Edel y García, 2007)	Satisfacción Involucramiento Pertenencia Lazo emocional Importancia Identificación	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta, Entrevista</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario, Guía de entrevista</p>
	<p><b>Objetivos específicos</b> Determinar nivel de compromiso Afectivo de los Colaboradores de la sociedad de beneficencia de Cajamarca, 2022 Determinar nivel de compromiso de continuidad de los Colaboradores de la sociedad de beneficencia de Cajamarca, 2022 Determinar nivel de compromiso Normativo de los Colaboradores de la sociedad de beneficencia de Cajamarca, 2022</p>		Compromiso de Continuidad (Meyer y Allen, 1991) (Echeverri y Arango, 2015)	Apego Miedo Necesidad Falta de Oportunidades Estabilidad Laboral Permanencia	
			Compromiso de Continuidad (Meyer y Allen, 1991) (Echeverri y Arango, 2015)	Deslealtad Moralidad Culpabilidad Lealtad Obligación Agradecimiento	