



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS EN EL RUBRO DE ACTIVIDADES DE
SERVICIOS RELACIONADAS CON LA IMPRESIÓN
(LIBRERÍA) EN EL DISTRITO DE HUARAZ – 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:
LIVIANA SEVERINA LUCIANO HUAMÁN**

**ASESOR:
CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN.**

**HUARAZ - PERÚ
2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS EN EL RUBRO DE ACTIVIDADES DE
SERVICIOS RELACIONADAS CON LA IMPRESIÓN
(LIBRERÍA) EN EL DISTRITO DE HUARAZ – 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:
LIVIANA SEVERINA LUCIANO HUAMÁN**

**ASESOR:
CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN.**

**HUARAZ - PERÚ
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Luciano Huamán, Liviana Severina
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Huaraz, Perú

ASESOR

Chunga Antón, Carlos Humberto
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Huaraz, Perú

JURADO

Salinas Gamboa, José Germán
Norabuena Mendoza, César Hernán
Azabache Arquinio, Carmen Rosa

1. Título de la tesis

El compromiso organizacional en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en el rubro de actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz – 2017.

2. Hoja de firma del jurado y del asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Miembro

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor

3. Agradecimiento

En primera instancia agradecer a Dios, por haberme bendecido durante esta trayectoria de mi vida estudiantil y por haberme brindado la sabiduría necesaria para sobrellevarlo.

Gracias a mis padres y familia por haberme ayudado a explorar la vida educacional, que con su gran apoyo haber logrado este objetivo con humildad.

Agradecer a los docentes y a la universidad prestigiosa como es la ULADECH, por haberme inculcado grandes enseñanzas y conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

Dedicatoria

Con mucho amor a dios todo poderoso, quien me ha ayudado a superar las dificultades, brindándome fortalezas incalculables para continuar, se lo dedico este logro con mucho amor.

A mis amados padres Macario y Lucia, a mis queridos hermanos y sobrinos, por haberme alentado a continuar con fuerzas en los momentos más necesarios de mi educación, los grandes consejos de gran valor que me inculcaron hasta hoy.

4. Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo general: Describir las principales características del compromiso organizacional en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en el rubro de actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz, 2017. La investigación fue de tipo cuantitativo en un nivel descriptivo y a un diseño no experimental transeccional-transversal. El cuestionario se aplicó a todos los colaboradores de las 31 Micro y Pequeñas Empresas del distrito de Huaraz, teniendo en cuenta la escala de likert en un cuestionario de 20 preguntas, obteniendo un coeficiente de alfa de crombach de 0.989 indicando un nivel excelente, la información fue procesado en el SPSS 22 y Excel, presentadas en tablas, figuras y los análisis estadísticos correspondientes, donde se obtuvo los siguientes resultados: El promedio del compromiso afectivo es 54,38% de la población total encuestada, seguida del compromiso normativo con un 48,39% y con un 41,93% está representado el compromiso continuo, donde se puede concluir que los trabajadores de las librerías están realmente comprometidos con la empresa, puesto que el compromiso afectivo va de la mano con el compromiso normativo, por deducción se puede analizar que, sí hay compromiso de los trabajadores para la organización, quiere decir que hay una buena gestión de calidad en la parte directiva de las micro y pequeñas empresas en el rubro de actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz.

Palabras claves: Compromiso organizacional, gestión de calidad, librería.

Abstract

General objective this study was: describe the main features of the organizational commitment in quality management of micro and small enterprises in the field of service activities related to printing (library) in the Huaraz district, 2017. The research was of quantitative type on a descriptive level and non-experimental transectional-cross design. The questionnaire was applied to all the collaborators of the 31 Micro and small businesses in the district, Huaraz, taking into account the scale of likert questionnaire of 20 questions, obtaining a 0.989 cronbach Alpha coefficient indicating an excellent standard, the information was processed in the 22 SPSS and Excel, presented in tables, figures, and the corresponding statistical analysis, where the following results were obtained: the average of affective commitment is 54,38% of the total population surveyed, followed from the normative commitment with 48.39% and 41.93% is represented ongoing commitment, where it can be concluded that workers of libraries are really committed to the company, since the affective commitment goes hand in hand with the commitment normative, by deduction can be analyzed if there is commitment to the workers for the Organization, means that there are good management of quality in its directive of micro and small enterprises in the field of activities of services related with the printing (bookshop) in Huaraz district.

Key words: Organizational commitment, quality management, library.

5. Contenido

1.	Título de la tesis	ii
2.	Hoja de firma del jurado y del asesor.....	iii
3.	Agradecimiento y dedicatoria	iv
4.	Resumen y abstract	vi
5.	Contenido	viii
6.	Índice de tablas y figuras.....	ix
I.	Introducción	1
II.	Revisión de literatura	11
2.1.	Antecedentes	11
2.2.	Bases teoricas	18
2.2.1.	Gestión de la calidad.....	18
2.2.2.	Compromiso organizacional	23
2.2.3.	Micro y pequeñas empresas	29
2.2.4.	Librería	31
2.3.	Marco Conceptual	32
III.	Metodología	34
3.1.	Diseño de la investigación.....	34
3.2.	Población y muestra	34
3.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores	35
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
3.5.	Plan de análisis	36
3.6.	Matriz de consistencia	37
3.7.	Principios éticos	38
IV.	Resultados	39
4.1.	Resultados	39
4.2.	Análisis de resultados	59
V.	Conclusiones y recomendaciones	69
5.1.	Conclusiones	69
5.2.	Recomendaciones	70
	Referencias bibliográficas.....	71
	Anexos	75

6. Índice de tablas y figuras.

6.1. Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), sexo.....	39
Tabla 2: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), edad.	40
Tabla 3: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), grado de instrucción	41
Tabla 4: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), antigüedad laborada.....	42
Tabla 5: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Me siento identificado en la organización donde laboro.....	43
Tabla 6: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Me siento comprometido con el trabajo que realizo en la organización.	44
Tabla 7: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Tengo participación en la toma de decisiones que se realiza en la empresa	45
Tabla 8: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Me siento satisfecho de las actividades que desarrollo dentro de la organización.	46
Tabla 9: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que doy todo mi esfuerzo en mi trabajo de la organización.....	47
Tabla 10: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Cumpro con todos los roles que se me asigna en la empresa.	48
Tabla 11: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Me siento satisfecho con el ambiente donde trabajo.	49
Tabla 12: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que permanecer en la organización donde trabajo es por necesidad.	50
Tabla 13: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que si dejo este trabajo, habrá menos oportunidades laborales en	

las organizaciones	51
Tabla 14: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Si no estaría trabajando por mucho tiempo en esta empresa, ya hubiese optado por retirarme.	52
Tabla 15: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Si no hubiese dado de mí tanto por este trabajo, ya me hubiese retirado.	53
Tabla 16: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Si las remuneraciones no fueran como me pagan hoy, ya me hubiese retirado.	54
Tabla 17: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), No dejaría la empresa donde trabajo, porque tengo un sentimiento obligado hacia ella.....	55
Tabla 18: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que la empresa donde laboro merece mi lealtad.	56
Tabla 19: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que cargaría con una culpabilidad si dejo la empresa donde trabajo ahora.....	57
Tabla 20: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que le debo mucho a la empresa por la oportunidad de trabajo que me brindaron.	58

Índice de figuras.

<i>Figura 1.</i> Sexo de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	39
<i>Figura 2:</i> Edad de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	40
<i>Figura 3:</i> Grado de instrucción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	41
<i>Figura 4:</i> Grado de instrucción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	42
<i>Figura 5:</i> Me siento identificado en la organización donde laboro, proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017	43
<i>Figura 6:</i> Me siento comprometido con el trabajo que realizo en la organización, proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	44
<i>Figura 7:</i> Tengo participación en la toma de decisiones que se realiza en la empresa; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	45
<i>Figura 8:</i> Me siento satisfecho de las actividades que desarrollo dentro de la organización proposición de los trabajadores de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017	46
<i>Figura 9:</i> Siento que doy todo mi esfuerzo en mi trabajo de la organización; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	47
<i>Figura 10:</i> Cumpló con todos los roles que se me asigna en la empresa; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	48
<i>Figura 11:</i> Me siento satisfecho con el ambiente donde trabajo; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017	49
<i>Figura 12:</i> Siento que permanecer en la organización donde trabajo es por necesidad; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	50
<i>Figura 13:</i> Siento que si dejo este trabajo, habrá menos oportunidades laborales en	

las organizaciones; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	51
Figura 14: Si no estaría trabajando por mucho tiempo en esta empresa, ya hubiese optado por retirarme; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	52
Figura 15: Si no hubiese dado de mí tanto por este trabajo, ya me hubiese retirado; proposición de los trabajadores de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	53
Figura 16: Si las remuneraciones no fueran como me pagan hoy, ya me hubiese retirado; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	54
Figura 17: No dejaría la empresa donde trabajo, porque tengo un sentimiento obligado hacia ella; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	55
Figura 18: Siento que la empresa donde laboro merece mi lealtad; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017	56
Figura 19: Siento que cargaría con una culpabilidad si dejo la empresa donde trabajo ahora; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	57
Figura 20: Siento que le debo mucho a la empresa por la oportunidad de trabajo que me brindaron; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017.....	58

I. Introducción

En la actualidad las diferentes micro y pequeñas empresas hacen una búsqueda imparable de una estrategia que pueda contrarrestar todas las malas síntomas que abundan en las empresas, la baja identidad con la organización por parte de los trabajadores que laboran en una determinada micro y pequeñas empresas (MYPES) es una de ellas, el cual conlleva a un rendimiento deficiente en la productividad de las organizaciones, un gran parte de la solución a estos problemas están en activar el compromiso organizacional en todos los trabajadores administrativos y en los empleados que realizan sus actividades en el área de ventas, desarrollando una participación libre de cada uno de ellos en cualquier actividad que realiza la organización, se pueden considerar sus aportes para tomar decisiones, la lluvia de ideas como implementación de nuevas estrategias, logrando que los trabajadores se sientan importante en la empresa, así ellos puedan trabajar motivados generando cambios positivos, como también lograr un desarrollo sostenido de la empresa haciendo que ellas sean más competitivas en el mercado.

El motivo de investigación acerca del compromiso organizacional en la gestión de calidad, se refleja al interés de que en el distrito de Huaraz existen problemas en el ámbito de identidad con las empresas, el cual es vista como una deficiente prestación de servicio, produciéndose incomodidad en los clientes y directivos de las micro y pequeñas empresas, en parte de los clientes son manifestadas por los reclamos, esperas largas y falta de solución a los problemas existentes a la hora de adquirir el servicio, y en los empresarios da un efecto, manifestándose con las bajas ventas, bajas productividades y la disminución de las utilidades en el negocio.

Es por ello que para poder llegar a fondo del tema se investigó las diferentes fuentes acerca del compromiso organizacional en las organizaciones, las cuales nos llevaron a caminos mejores reflejados para encontrar respuestas a las deficiencias encontradas en las realidades de nuestras organizaciones.

Grisanti, Oliveros, Acosta y Raffalli (2017) la decreciente situación económica que últimamente atraviesa Venezuela hace que la gran parte de las empresas tengan

condiciones malas económicamente, hacen mención que las empresas están preocupados en hallar permanencia de los trabajadores que laboran en las organizaciones, según los resultados de los estudios realizados las empresas deben tomar en cuenta las fuerzas más latentes en su área funcional, en este caso en el área de Recursos Humanos, donde se debe fomentar el compromiso organizacional a un 93%, además detallan que hay una fuga de talentos de 91% y como un 90% es el factor de retención del talento profesional, en el estudio realizado se estimó que más del 80% de las empresas resaltaron que tienen el propósito de motivar a todos de su talento humano, como también en la minimización de la rotación de talentos, entre otros.

Rodriguez, (2017) la empresa industrial de cemento (ADOCEM) hace una buena contribución al desarrollo económico de República Dominicana, ya que tiene un buen ritmo en ventas de sus productos, se detalló que el año 2016 cerró sus actividades con un 7,5% más que en el año 2015.

Los tres primeros meses del año 2017 estuvo por encima de 3,5% que en el año 2016, tal crecimiento y contribución han sido de un nivel alto, ya que se llegó a aportar el 19% del desarrollo económico de la nación, además señaló que es la empresa que ha generado por encima de 10,000 trabajos, la empresa cumple con una apropiada explotación responsablemente de los recursos, pensando en una duración en el tiempo de estos y teniendo una consideración básica al ser humano, así mismo resaltó que República Dominicana tiene los índices más altos con la utilización del cemento, el cual es mayor en la gran parte de los países latinoamericanos, se hace mención acerca del desarrollo como empresa y contribución económico fue gracias a un factor importante como es el compromiso organizacional, puesto que es un aspecto muy importante que impulsa el crecimiento de la empresa a contribuir mayormente al desarrollo económico de República Dominicana y países vecinos.

Agostino (2015) el 87% de los directivos de las empresas y gerentes de recursos humanos al nivel internacional, afirmaron que el carecimiento del compromiso de los colaboradores con las organizaciones es el aspecto más problemático que hoy

en día afrontan las empresas, donde sostuvo que el 60% de los directivos no cuentan con algún programa de medición ni de corrección del compromiso laboral, donde solo el 12% dispone de programas que le ayudan a la definición y reforzamiento de su cultura organizacional y que de todos ellos solo el 7% confesaron su capacidad eficiente de medición y mejoramiento del compromiso laboral, así lo mismo garantizan la permanencia de sus trabajadores en la organización. Menciona la situación que atraviesan las empresas peruanas, donde se manifestó que el 50% de los gerentes de las empresas del Perú afirmaron la problemática que existe en las organizaciones, es en este estudio donde se descubrió el problema más enfático como son el carecimiento de compromiso como la cultura organizacional, es donde se pudo deducir que el rango del problema se ve duplicado al del año anterior.

Díaz (2017) el Perú se encuentra en una situación crítica en el ámbito de la permanencia del talento humano en las organizaciones, ya que la pérdida de sus empleados de las diferentes empresas del mundo se encuentra en los 10%, pero que en el Perú se pierde talento humano alrededor del 30% al año, se manifiesta que con la pérdida de los tantos trabajadores las empresas se someten a ciertos riesgos; tales como en la baja de productividad y competitividad, la entrevistada considera que las empresas deberían de aprovechar las habilidades y talentos de su personal, dejar que ellos tengan una capacidad del emprendimiento, permitir que puedan proponer mejoras dentro de las organizaciones, así generar un gran compromiso y fidelidad a las empresas, para que se queden trabajando y no deban de abandonar las organizaciones

Las MYPES del departamento de Ancash, tienen problemas en la productividad de su organización, constantemente muchos de ellos pierden su funcionamiento gracias a las bajas rentabilidades obtenida de sus actividades, muchas de estas empresas principalmente tienen un cierto grado de problema en la falta de compromiso organizacional de sus empleados, el cual es un problema muy reconocido en la actualidad, pues depende del esfuerzo y empeño que ponen los empleados a sus trabajo es el reflejo y resultado de rendimiento de las organizaciones.

En las MYPES del distrito de Huaraz también son latentes este tipo de problemas, ya que por experiencia propia he podido analizar la realidad que se suscita en las diferentes empresas de éste distrito, las veces que he podido estar en una organización he podido notar que casi la totalidad de los trabajadores de una institución trabajan solo por cumplir la hora, porque ganan un buen sueldo o solo trabajan por necesidad de recibir su mensualidad, que a consecuencia de ello no generan productividad para la organización donde trabajan, el problema de identificación mayormente se suscita, porque los trabajadores se sienten como un medio por el cual se gana dinero, y un lado es por parte de los directivos, donde hace falta que hagan una plena participación de sus trabajadores en las organizaciones; ya sea en la aportación de algunas ideas, algunas recomendaciones o en la toma de decisiones, para que así ellos se sientan acogidos e importantes para la empresa y así puedan generar rendimientos positivos para la organización.

Entonces para poder dar la caracterización del problema se cuentan con las siguientes informaciones, donde:

Peña, Díaz, Chavez y César (2016) mencionan, para que haya una actividad eficiente de las empresas se deben realizar labores innovadores y espontáneos, es por ello que es muy esencial que en las organizaciones haya un interés positivo de los empleados y que por parte propia se visualicen más allá en el cargo que ocupen, tales como sentirse comprometidos con los objetivos de la empresa. El objetivo del estudio realizado por estos expertos fue en poder determinar los aspectos más enfáticos del compromiso organizacional en la pequeña industria metal-mecánica ubicado en Monclova, este estudio fue elaborado en 60 trabajadores y que para su investigación se hizo uso del instrumento determinado por Meyer y Allen (1991). Los expertos consideran que el éxito de las empresas radica en el capital humano con que estas organizaciones cuentan, porque es el activo de una organización donde sondea la lealtad y vinculación a la institución en donde ellos trabajan, es a esto que los expertos denominan compromiso organizacional. Es por ello que los investigadores resaltan que es muy importante que las empresas deben hacer que

haya un énfasis en el compromiso organizacional por medio del clima organizacional, aplicándose de forma adecuada y cuidadosa para que así se pueda despertar un interés en los trabajadores quienes se puedan proyectar a un éxito organizacional, porque para los mencionados estudiosos el éxito está en base de su capital humano.

Por ultimo recomiendan que se proporcionará una retroalimentación a los gerentes, donde se les dará el informe completo de todas los resultados recolectadas de los trabajadores, además se ofrecen a la inducción donde puedan generar emociones positivos, tales como la pertenencia, hacer que tengan conocimiento de la misión y valores de toda la organización en su conjunto, así lograr que se sientan importantes e incluidos para alcanzar eficientemente los objetivos generando una alta productividad en favor de las organizaciones.

Villalba (2001) en el presente estudio, la investigadora menciona los resultados de su estudio realizado a 3 plantas manufactureras en México, las entrevistas fueron hechas a todos los administradores acerca del grado de aplicación de las 5 conductas de liderazgo, donde manifiesta que las variables de estudio son tres áreas tales como las conductas, satisfacción de trabajo y el compromiso organizacional de los trabajadores.

Los estudios realizados han podido reflejar que la influencia en las conductas de sus trabajadores son imprescindibles, ya que alimenta a la satisfacción del trabajo y que se queden por más tiempo en la empresa, basado a la encuesta como un punto fuerte fue (servir de ejemplo), se puede decir que estos líderes hacen un trabajo esforzado y claro con sus valores juntamente a la asignación de tareas y el dictamen de las metas que ayudaran alcanzar los objetivos, los líderes en las empresas son el modelo a seguir para sus trabajadores, ya que ellos aprenden de la actuación que ellos hacen durante la permanencia en la institución, así mayormente los empleados se sienten satisfechos en la realización de sus labores.

El estudio reflejó que los empleados son leales a la organización y por medio de ello llegan a ser comprometidos con su organización, la investigación indicó que una de las conductas más fuertes fue el de la conducta capacitar para actuar, donde se resaltó que el líder es la persona más adecuada de fomentar el compromiso en

sus trabajadores, este factor tan importante se genera brindando un clima de confianza, haciendo que haya un trabajo en equipo y que cooperen, generando un sentimiento de satisfacción y un sentimiento de habilidad para actuar.

Por último, se refleja como un factor importante la conducción de los líderes a los empleados, porque ellos como directivos son la base de fomentación de las actitudes positivas de todos los trabajadores de las instituciones. En la investigación se pudo descubrir que cuando los gerentes líderes se someten al *statu quo*, generan un ambiente de trabajo con una visión compartida, hace que los empleados reaccionen y actúen de forma positiva, así un líder puede hacer que los empleados se sientan satisfechos y que se genere el compromiso organizacional en todos sus trabajadores.

Tejada y Arias (2005) señalan que su fin de estudio era en generar relaciones laborales, así pueda manifestar los resultados cotejados acerca del compromiso y por ende la permanencia de los trabajadores, ya sea con o sin sistemas de gestión de calidad, el estudio fue formulado a base de tres aspectos tales como: a) Las realizaciones empresariales en los aspectos de oportunidad, soporte, justicia, el compromiso e identidad gerencial como también su participación, influye de forma positiva en el desarrollo a los diferentes elementos del compromiso; b) El grado alto de compromiso en los empleados inspira menos en las intenciones de dejar a la empresa y buscar otro empleo; c) El énfasis de las realizaciones percibidas y las prácticas del compromiso, en su gran parte están en las organizaciones que tiene un sistema de calidad que rigen el cumplimiento y su fomento dentro de ello.

El estudio realizado apunta con mayor fuerza a la primera opción donde se recalcó que la aplicación en las practicas hace un efecto positivo en el compromiso, por los estudios realizados, se pudo deducir que había una gran relación de coincidencia en los factores tales como el compromiso organizacional y el soporte, mediante el tiempo que va pasando el trabajador va entendiendo que es importante para la empresa, se adapta al pensamiento de que es útil para la organización y se empeñará a mejorar en su trabajo, así que estas acciones garantizaran la permanencia de este trabajador en la organización.

Se hace mención que los cambios que se realicen por el sistema de administración de calidad influencia mucho en la relación del trabajador con la empresa, el

compromiso del directorio con la eficiente calidad y el compromiso del empleado generan resultados altamente positivos para la empresa, con respecto a la justicia no fue confirmado por tal resultado se puede deducir que los trabajadores tienen una buena interrelación y que hay buen clima de correspondencia, igualdad e imparcialidad en el trato de los empleados, a lo referido con el último factor de investigación acerca del sistema de calidad, este tampoco fue apoyado, por ende no hay un significado de los resultados, es por ello que hace mención que la investigación tuvo limitaciones por la elección de la muestra porque se hace muy difícil repartir los resultados a las entidades, porque los trabajadores son de diferentes organizaciones, por ello es factible aplicar en la práctica el modelo con todos sus empleados así mejorar su situación actitudinal en diferencia a todos, mediante eso hacer un estudio de todos los modelos existentes del compromiso para que se puedan adaptar a ello.

Por los diferentes datos ya visualizados y mencionados anteriormente, se planteó la siguiente problemática: ¿Cuáles son las principales características del compromiso organizacional en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en el rubro de actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz – 2017?

Para darle una solución eficiente a la problemática propuesta, se ha planteado como objetivo general: Describir las principales características del compromiso organizacional en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en el rubro de actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz-2017

Por lograr con éxito el objetivo general propuesto, se ha formulado los objetivos específicos: a) Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas, del rubro de actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz. b) Describir las principales características del compromiso organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro de

actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz.

La justificación de la investigación realizado radica en la calidad que obtuvo este estudio, porque permitió conocer a fondo la importancia del compromiso organizacional en la gestión de calidad de los trabajadores de las empresas comerciales, la meta del estudio es ser útil para los empresarios y futuros empresarios acerca del tema del compromiso organizacional en la gestión de calidad, con un panorama a las empresas dedicadas a las ventas de artículos de librerías, en el sentido que estos empresarios puedan impulsar el compromiso organizacional en sus trabajadores administrativos en el personal del área de ventas para obtener beneficios en lo empresarial y en el personal de trabajo.

En el ámbito empresarial se lograra beneficios tales como: incremento de productividad, contar con personal potencial identificado a la empresa, generará mayores ventas, obtendrá mayores ingresos y mejores resultados en su empresa, generando competitividad, buena imagen y rentabilidad en el mercado, en el ámbito del personal se beneficiaran en los siguientes aspectos: obtendrán conocimientos para su vida personal y su trabajo, tendrán dominio en el área de ventas, tendrán identidad con la organización y se sentirán mejor motivados para dar su mayor esfuerzo y generar la productividad de la empresa donde laboren.

El estudio consideró como sustento teórico el modelo tridimensional de Meyer y Allen (1991) en el libro de Gonzáles, De la torre, y De Elena (1995), titulado “Psicología del trabajo y de las organizaciones, gestión de recursos humanos y nuevas tecnologías” quienes consideran que la prevalencia del compromiso organizacional en las empresas son importantes, al cual se le aplicará al rubro de las actividades de servicio relacionadas con la impresión (librería), donde la importancia se acatan a los dimensiones siguientes: primero es del compromiso afectivo, en segunda instancia compromiso continuo y en la tercera es el compromiso normativo.

La metodología que se hizo uso es de tipo cuantitativo, del nivel descriptivo porque

caracterizó el compromiso organizacional en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, rubro de las actividades de servicio relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz. El trabajo tuvo el diseño no experimental transeccional-transversal, porque fue realizado bajo un tiempo y en el ambiente de su estado natural.

Con respecto a las técnicas del estudio fueron las encuestas, en las cuales se pudo utilizar instrumentos para la recolección de datos la denominada cuestionarios estructuradas, los distintos datos que se obtuvieron con la aplicación de las técnicas junto con sus instrumentos adecuados lo que anteriormente se mencionó, se pudo recurrir a informantes o fuentes explicadas, todos ellos fueron incorporados para su análisis en el programa conocido como el SPSS 22/ MS Excel donde los datos obtenidos fueron procesados, presentadas en tablas, figuras y los análisis estadísticos correspondientes.

De acorde al objetivo general, se llegó a la conclusión de que la gestión de calidad influye mucho para tener compromiso organizacional en las empresas, ya que a los resultados obtenidos se puede decir que la gestión de calidad se enfoca bien en la administración de todos sus recursos de la empresa, donde principalmente ello se refleja en los recursos humanos dando los siguientes resultados; puesto que el compromiso afectivo tiene un promedio de 54,38% de nivel de práctica por parte de los empleados en las organizaciones, el 48,39% está reflejado el compromiso normativo y que el 41,93% está representado el compromiso continuo, donde el compromiso organizacional está bien situada en la gestión de calidad, por ello se puede decir que las empresas librerías tienen una buena gestión de calidad en los servicios y productos que brinda, por tener trabajadores que dan los mejores servicios al cliente al estar en el nivel del compromiso afectivo. Tomando a los objetivos específicos se puede mencionar que las empresas se caracterizan por tener trabajadores mujeres de 31 a 40 años con una antigüedad de 4 a 5 años, el cual se acata al objetivo específico segundo que le da coherencia del buen compromiso organizacional, puesto que se identifican por estar en el compromiso afectivo y

normativo que hace entender que los trabajadores colaboran por identidad a la organización y que son pocos los que están por necesidad en la organización.

De acorde al objetivo general es recomendable que se ponga más énfasis en la gestión de calidad en las empresas para que sigan manteniendo el compromiso organizacional, creando programas de participación activa físico mental de los trabajadores de la organización, como programas de motivación para que las empresas los tengan siempre animosos dentro de la organización, tomando en cuenta los objetivos específicos se puede decir que para que una empresa sea diferente debe empezar por la preparación más alta de sus trabajadores, es por ello que se hace la diferencia y con respecto al compromiso organizacional brindarle más confianza al trabajador así inspirándoles importantes para la organización.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Díaz Quijada (2005) presentaron su tesis denominada “*Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional*”, con la finalidad de lograr el grado de licenciado en psicología social, terminando sus estudios en la universidad autónoma metropolitana de la carrera profesional de psicología social, el objetivo general de su estudio fue; Conocer la relación entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los empleados de una empresa de manufactura de filtros, para determinar sus resultados utilizó el instrumento de escala tipo Likert, hizo uso del instrumento de alpha de Cronbach para que pueda determinar la satisfacción laboral como también el compromiso organizacional, para ello tomó una muestra de 72 trabajadores de quienes sacaría los resultados consistentes.

En la conclusión definida por los autores, se puede deducir que el estudio realizado en la empresa de manufactura de libros demuestra la existencia de una analogía en relación al compromiso organizacional y la satisfacción de los trabajadores, en el estudio se desarrolló acerca de los posibles aspectos que afectan a los trabajadores para que tengan un bajo rendimiento y malos resultados para la empresa, por medio de ello se analizó acerca del grado de medición de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Para poder determinar estas mediciones se calculó con datos estadísticos donde resultó que por encima del 38% de los trabajadores manifestaron estar a gusto en su trabajo, es decir que se sienten intensamente satisfechos con los trabajos que realizan y la interrelación con sus compañeros del ambiente de trabajo de las empresas, en el estudio acerca del compromiso organizacional se encontró que el componente más predominante es el del compromiso continuo, el cual está regida o caracterizada por la manifestación de los empleados, ellos sienten que han dado lo mejor de su parte en sus actividades y lo conflictivo que podría ser encontrar otro puesto de trabajo, mencionan que el componente afectivo está un poco más encima del 37%, el cual no se pueda definir exactamente el nivel de la tendencia de esta dimensión, pero dentro del porcentaje ya mencionado, el 30% de ellos

aseguraron que la empresa se preocupa por ellos y les satisface sus necesidades, el cual genera una gran fuerza afectiva entre los trabajadores y la empresa, por último en el componente del compromiso normativo no existe un resultado positivo o negativo por parte de los trabajadores en relación a la lealtad que deberían tener ellos a la empresa donde laboran.

Dicho así la investigación se propuso buscar la información de la forma que influye los factores del trabajo que los empleados realizan en su comportamiento, en este aspecto se halló cuatro relaciones de los factores; la primera se basó a la relación de la actividad realizada y el lazo afectivo que tiene el trabajador con la empresa, el cual está representado por encima de 77% de la satisfacción por sus trabajos que los colaboradores hacen dentro de la empresa, el segundo estudio fue basado en relación con la satisfacción en el ambiente laboral, arrojando un porcentaje del 69% por el labor que los trabajadores ejecutan y el agrado de satisfacción que estas actividades les proporcionan, la tercera se basó en la parte del compromiso organizacional, donde se pudo deducir que los lazos efectivos con la organización están por encima del 50%, porque los trabajadores afirmaron sentirse bien al hacer las actividades que ellos realizan y el grado de comodidad que sienten al realizar estas actividades, en la cuarta relación explica acerca del impacto del tiempo y esfuerzo que los trabajadores han empleado en su trabajo, el cual está representada aún más del 44% acerca de la lealtad que estos tiene a la empresa.

Por ultimo mencionan que los aspectos negativos que se han encontrado en el estudio se puedan prevenir, estos problemas pueden ser suscitadas por parte de los empleados o la organización misma, y teniendo un conocimiento se pueda aplicar estrategias beneficiosas que ayuden obtener resultados positivos para el desarrollo de las empresas, en los aspectos de la satisfacción laboral como también en el compromiso organizacional.

Rivera (2010) presentó su tesis titulado “*Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficos*”, para la obtención del título del grado de magister en el ámbito de educación, presentado por el licenciado de la escuela de graduados de la Pontificia universidad católica del Perú, se basó a tres objetivos y

estos fueron: a) Analizar el compromiso organizacional como factor de éxito en la organización, b) Conocer el grado de compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada c) Correlacionar variables demográficas de los docentes. Tomo como metodología al tipo cuantitativo - correlacionar, utilizando la técnica del cuestionario y como herramienta las encuestas, para la realización del estudio tomó una población de 43 docentes.

En su conclusión demostró que la institución donde se realizó el estudio tiene el compromiso organizacional en el nivel medio, donde la predominancia del componente afectivo y de continuidad son las principales y las más resaltadas por los docentes, a diferencia que el componente normativo que resultó ser bajo, los resultados demostraron que las mujeres tienen más predominancia en el compromiso organizacional, en el aspecto de permanencia de acuerdo a la antigüedad la mayor ponderación tienen los varones, ya que la permanencia más larga de las personas en una entidad garantiza a lograr un compromiso organizacional, visto así cuando los docentes pasan los 2 años baja el nivel de compromiso, pero cuando pasan al 3er año se sienten como nuevos y renovados, vuelven a sentirse seguros en sus trabajos.

En la parte de las creencia de los valores la predominancia es del sexo masculino, las mujeres tienden ser más discretas y no entusiastas, el ambiente laboral es un aspecto importante, porque el estudio presente demostró que muchos de los docentes a un porcentaje de 90% no llevan mucho tiempo en su trabajo, pero se sienten integrados por la institución, en el aspecto de la culpabilidad de dejar el trabajo no prima y esto no distrae al empeño eficiente que ellos brindan en la institución, en el aspecto de sentimiento de deuda a la institución en realidad son mínimas, el que más adelante demostraría un grado mínimo de compromiso normativo, pero cuando más tiempo esté en la institución su compromiso normativo será más significativo, en el lugar de los varones el compromiso crece cuando cuentan con estudios técnicos mientras que no cuando cuentan con estudios universitarios, y en caso de las mujeres sucede todo lo contrario, el aspecto de estado civil no tiene mucha incidencia al compromiso organizacional, y el factor de nivel de enseñanza está en un grado medio, ya que ellos manifiestan que la enseñanza a un grupo de alumnos y el compartir le emotiva a enseñar mejor.

Sanchez (2015) en su estudio denominado *“El comportamiento organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – huacho, 2014”* consideró por objetivo general: “Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2014”, presentada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Chimbote para obtener el título de licenciado en administración.

Para la investigación se tomó el diseño no experimental transeccional-correlacional estadístico Pearson para determinar la CHI cuadrada, tomando una población de 156 trabajadores administrativos nombrados a quienes se les aplicó un cuestionario de 60 preguntas.

Donde se pudo reflejar que el 59.6% del total de los encuestados son del género masculino, con un 35.9% manifiestan tener estudios superiores completos, el 46.8% de los encuestados manifestaron tener una antigüedad de 26 a 30 años de edad, el 50.5% mencionan tener más de 51 años de edad a más, donde finalmente en la investigación se pudo determinar con un 48% de probabilidad que en los trabajadores administrativos hay la analogía de los componentes del desempeño laboral y el comportamiento organizacional.

Crisanto (2017) en su trabajo de investigación titulado *“caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro librería del mercado modelo de Piura, año 2015”*, tomó como objetivo general “Determinar las características que tienen la capacitación y empeño laboral en las MYPE rubro librerías del Mercado Modelo de Piura, año 2015, presentada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Piura, el cual fue desarrollado para obtener el título en licenciada de administración.

La investigación tomó la metodología descriptiva, nivel cuantitativo, con un diseño no experimental aplicadas a 50 colaboradores, donde pudo encontrar que el 100% de encuestados manifestaron estar realmente satisfechos con su labor, el 56% de los trabajadores afirmaron que su desempeño laboral es alta gracias a la existencia de equipos, el 82% de los colaboradores afirmaron que sí logran alcanzar los objetivos

y metas trazadas por la organización, donde al ver los diferentes resultados obtenidos la autora pudo deducir que la capacitación es un factor de ventaja altamente potencial, que debe emplearse en las organizaciones y que mediante ello genera buenos resultados, ya que permitirá el buen desarrollo y preparación de los recursos humanos dentro de una organización.

Chupillon (2014) su tesis titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal docente del instituto de idiomas y lingüística de la universidad san pedro – sede Chimbote, 2013*”, tuvo como objetivo general: Determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal docente en el Instituto de Idiomas y Lingüística de la Universidad San Pedro – Sede Chimbote, 2013, el cual fue presentada a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Chimbote con el propósito de obtener su título en el grado de magister en la carrera de administración.

El diseño de la investigación dio lugar a ser no experimental regida a un tipo descriptivo correlacional bajo el nivel cuantitativo, sacó información de las 14 muestras tomadas, los instrumentos que fueron utilizados para la investigación fueron la escala de clima organizacional y la escala de satisfacción laboral, donde pudo encontrar que el 71% de los trabajadores encuentra una satisfacción laboral, el 92,9% de los trabajadores tienen involucramiento laboral, el 21.4% de ellos manifestaron estar en nivel medio respecto a las condiciones laborales, donde concluye que los docentes de la institución tienen un alto grado de nivel de clima organizacional y un nivel regular lo que viene a ser la satisfacción laboral.

Chauca (2015) su tesis titulada “*La cultura organizacional y la competitividad de la institución educativa san Luis rey, Chimbote, 2015*”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y la competitividad de la Institución Educativa San Luis Rey, Chimbote, 2015”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Chimbote, con la finalidad de poder obtener el grado de magister en administración.

El estudio tomó el tipo cuantitativo, bajo el nivel descriptivo a un diseño correlacionar, el universo muestral fue de 27 trabajadores tomada con una técnica

denominada las encuestas fueron aplicadas con los instrumentos de la escala de la cultura y la escala de competitividad.

Donde pudo detectar que el 59.3% de los trabajadores se sienten muy comprometidos con la organización donde laboran, el 55.6% mencionan que sus tareas y responsabilidades están bien definidas, el 74.1% de los trabajadores se sienten motivados para realizar sus trabajos, el 70.4% de ellos mencionan que en totalidad se sienten orgullosos de estar en la institución donde están, el 55.6% dicen que se identifican y que esto le ayuda a la entidad a desarrollarse mejor. El 59.3% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo que la remuneración que perciben son buenas, 55.6% manifestaron sentirse parte de un equipo en la organización, el 55.6% de los trabajadores mencionan que hacen uso de los insumos de forma eficiente, el 48.1% mencionaron estar de acuerdo con las instalaciones físicas de donde laboran. Donde pudo concluir que la gran mayoría de los trabajadores tienen un grado alto de cultura organizacional, que también la competitividad va en un alto rango, que por el cual si se encontró una relación eficiente entre las variables estudiados.

Rafael (2018) en su tesis titulado *“Caracterización del compromiso organizacional como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro instituciones educativas particulares nivel primario y secundario en el distrito de Independencia, 2015”*, determinó el siguiente objetivo general: Describir las principales características del compromiso organizacional como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro instituciones educativas particulares nivel primario y secundario en el distrito de Independencia, 2015, presentada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Huaraz, con el fin de optar el título de licenciada en la carrera profesional de administración, el estudio se realizó bajo el tipo y nivel denominada descriptiva –cuantitativa tomando el diseño denominado el no experimental, para el desarrollo de la investigación se tomó 66 trabajadores como muestra y con un instrumento de investigación llamada Likert.

Donde pudo detectar que los trabajadores están con un 31,82% en un rango de 26 a 30 años de edad, el 68,18% de ellos son mujeres, el 56,06% de los trabajadores son

de grados de instrucción superior universitarios, el 39,39% afirman estar en su trabajo menos de 2 años, el 50,00% manifiestan tener vínculos emocionales a la organización, el 50,00% afirmaron que realizan sus trabajos de manera efectiva, el 37,88% mencionaron que esperaron con ganas el trabajo que asumen ahora, el 51,54 manifestaron que su trabajo es más que obligaciones es el centro de su vida, el 43,94 de los trabajadores dijeron que es difícil dejar la organización en este momento, el 31,82% dicen que no quieren trabajar en otro lugar por el hecho de que ellos dieron mucho de sí mismos en la organización donde están, el 45,45% de los trabajadores afirman que su nivel de permanencia es por necesidad, el 31,82% mencionan que hay pocas alternativas de trabajo en otras instituciones, el 25,76% tienen un grado de culpabilidad que tendrían si renunciaran a la organización, el 37,88% de ellos mencionan que tienen un sentimiento de obligación por la que no renuncian a la organización, donde concluyo que los trabajadores de las diferentes instituciones no están comprometidos.

Mautino (2015) su tesis titulado *“Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro enseñanza secundaria formación general del distrito de Huaraz, 2015”*, tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la calidad de vida laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores en las MYPE del sector servicios - rubro enseñanza secundaria formación general del distrito de Huaraz, 2015 la cual fue presentada para que pueda optar el título de magister en la carrera de administración, en la universidad católica los ángeles de Chimbote – Huaraz, para llevar a cabo la investigación se tomó en cuenta el tipo y nivel descriptivo-correlacional bajo el diseño no experimental, con el instrumento de cuestionario el cual fue aplicado a 176 docentes tomadas como población muestral.

Donde pudo detectar que: El 67% de los encuestados representan ser mujeres, el 50% de ellos tienen un rango de 26 a 29 años de edad, el 44% de los encuestados tienen estudios superiores universitarios, el 42% del total de encuestados vienen laborando un año, el 31% de los encuestados mencionan están en desacuerdo cuando la organización requiere de ellos cuando se realice actividades ligado a sus habilidades y talentos, el 31% de los encuestados mencionan que no se siente

ligados emocionalmente con la institución, el 35% dicen que no se siente integrado en la organización, el 36 % de ellos mencionan que no ven las problemas organizacionales como de ellos, el 29% de los trabajadores mencionan que la organización donde están no tiene mucha significancia para ellos como trabajadores, el 38% de ellos mencionan que tienen pocas oportunidades de trabajo en otras organizaciones y el 41% de ellos mencionan que si no hubiesen puesto mucho de sí mismos ya se hubieran retirado.

El 37 % de ellos piensan que sería muy duro dejar la organización aunque quisieran, el 31% de los encuestados mencionan que el factor de permanencia en la organización es por tema de necesidad, el 30% de los encuestados manifestaron de que no se sentirían culpables por dejar la organización ahora, el 30% de los trabajadores mencionaron que se iría de la organización sin problemas porque no tienen sentimiento de obligación, el 31% de ellos opinan que no tienen sentimiento de deuda con la organización, el 30% de ellos afirman que la organización por quien laboran no merece su lealtad y que el 32% de los encuestados mencionan que si hubiese una oportunidad de irse a otra organización lo haría, por tanto la autora llega a concluir que la calidad de las actividades en la vida de los trabajadores está influenciada por el compromiso organizacional dado a una probabilidad menor o igual a 0,0001 y que las MYPE del distrito de Huaraz poseen bajo nivel de vida laboral en sus organizaciones.

2.2. Bases teoricas

2.2.1. Gestión de la calidad

Nava (2005) Para poder describir a la gestion de calidad hace llamado al modelo de Edwards W. Deming quien en su libro “calidad, productividad y posicion competitiva” menciona que los gerentes estan obligados a aprender bien sus obligacones, para que por medio de ello se pueda lograr una buena gestion de calidad, es por ello que hace reflejar los 14 puntos obligatorios que deben aprender los dirtectivos para dirigir una empresa, dentro de estos puntos describe la importancia de crear constantemente para mejorar los productos o servicios, que tambien es factible tomar nuevas filosofias, dejar las demasiadas inspecciones

puesto que ellas generan solo mucho mas gastos, no se debe poner como base al factor precio porque no se debe dejar de lado la calidad y el servicio, optar la costumbre de ir mejorando lo que se hace y no quedarse estancado solo con una idea, tener en presencia la importancia de la formacion actual tomando en cuenta el aprendizaje moderno como el liderazgo.

Es importante botar el temor puesto que ello impide a superarse cada vez, siempre trabajar en armonia en todo los departamentos que acuden para el lanzamiento o creacion de un producto o servicio, se debe tomar en cuenta la parte operativo eliminando el *slogan* puesto que si los trabajadores no alcanzan estas metas propuestas se frustan pensando que al nivel directivo no les interesa la parte operativa, buscar la forma de medir el trabajo de los empleados, en gran parte implica que se deben superar las grandes trabas que existen y que no dejan que un trabajador se enorgullesca de su trabajo, siempre como directivos estar sembrando la educacion en todos de la corporacion como tambien el autoestima de cada uno y el punto ultimo hace referencia que en la alta administracion se hagan estructuras que hagan cumplir los 14 fijos escritas anteriormente (pp. 26-27)

Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) los autores afirman que aún no se ha hallado una definición concreta de la gestión de calidad, pero que a partir de la evolución y el entendimiento que nos brinda el concepto de la calidad, sus enfoques han ido evolucionando y tomando un significado, los cuales pueden tener variables que consideran sus relaciones, diferencias, condiciones y la filosofía para desarrollarse su conceptualización, pese que se han realizado muchos estudios para dar un concepto específicos de los diferentes enfoques, no existen todavía conceptos concretos. Visto que no se puede dar una definición clara a la gestión de calidad el autor consideró como un enfoque de gestión de calidad, el cual le faculta como un sistema que ayuda a que las diferentes variables puedan descubrir su relación y la práctica de acorde a la continuidad mayor y positiva de la calidad, así se puede mencionar que los diferentes enfoques están regidas por tres dimensiones, estas son:

- En el primer lugar están los principios que ayudan a guiar y realizar todas las acciones y actividades empresariales.
- En el segundo lugar encontramos las prácticas por medio de los trabajos que

se ejecutan en la organización, aquellos que incorporan a la realización prácticas de los principios con los que cuenta la empresa.

- En tercer lugar, están las técnicas que hacen que se realicen metodologías que efectivicen la eficiente realización de las prácticas (p. 211)

El autor en la página 86 menciona que la gestión de calidad podría definirse como un factor de colección de técnicas, modelos o indicios de dirección, el cual se enmarca a una sistematizada dirección, que se basa en ser una elección estratégica o se podría decir como una función directiva.

Summers (2006) la administración de la calidad se ha enfocado a ir más lejos que las gestiones tradicionales, donde su búsqueda ha podido captar como énfasis principal la calidad en el campo de administración, en las áreas operacionales y en el ámbito de servicio del cliente, en el área de marketing, producción, entrega, información y finanzas, es una cadena que quiere la absoluta integración de todas las áreas mencionadas en una organización, su fin es que las organizaciones logren la eficiencia, y no solo está dirigido a clientes sino también para los empleados de las organizaciones ayudándoles a que nazca de ellos mismos el anhelo de motivación y entusiasmo por su trabajo, donde quiere implantar el arte de empoderamiento y fortalecer cada trabajo de los individuos que labora en la organización (p. VI)

Servat (2005) menciona que el la buena gestión del sistema con calidad es lograda gracias al trabajo de los directivos de la alta jerarquía organizacional, el cual no es hacer una delegación, sino que es una forma más eficiente de hacer los trabajos reduciendo costos operativos, su consecutiva búsqueda es que todas las cosas se hagan bien desde la primera aplicación, la gestión adecuada hace que la empresa trabaje con una buena distribución de materiales, que no haya gastos inútiles de economía evitando pérdidas que pueden ocasionar a la empresa, el cual se caracteriza por ser una fuerza impulsora de rentabilidad de las empresas, para que la gestión de calidad vaya por un buen camino debe hacerse un control y una integración de todos los componentes de un sector operacional, para su marcha normal cada componente deben estar bien integrados y definidos, es por ello que

para llevarlo a la práctica es necesario conocer o considerar tres puntos estratégicos para lograr una gestión de calidad exitosa, estos son:

La recopilación de información relevante para poder desarrollar un producto o servicio anhelado, planificación dentro de la entidad de las diferentes acciones necesarias para garantizar una la correcta fabricación del producto o servicio anhelado y por último es detallar las instrucciones necesarias para que se lleven a cabo tales acciones (p. 2)

Gonzales (1994) resalta que la calidad total es el énfasis brindado de un equipo de trabajadores de una empresa reflejada en sus actos, quienes son adaptables ante cualquier cambio que se pueda suscitar en el entorno empresarial, gracias a estas adaptaciones muchas veces pueden entender las necesidades de las personas y poder satisfacerlas (p. 27)

Zeithaml y Leonard (1990) hace mención en el tema del buen calidad del servicio brindado por parte de las empresas, para su elaboración del libro se ha tenido que investigar acerca del tema a las personas denominadas clientes, donde ellos calificaron que el servicio es un factor importante para las empresas, las cuales se deben preocupar por estar por encima de las expectativas de los consumidores, ya que solo así las organizaciones podrán alcanzar un grado satisfactorio en la calidad de servicio. Las percepciones o la calificación de los clientes ya sean buenas o malas, depende de las experiencia que ellos vivieron a la hora de recibir un servicio, por parte de los usuarios que reciben el servicio se puede mencionar que es la existencia en la amplitud que tiene como discrepancias o diferencias, que es dada según las manifestaciones percibidas a su punto de vista como espectador o por el hecho del deseo de los consumidores y según a sus criterios tomadas desde una experiencia, donde hace mención de las siguientes dimensiones:

Dimensiones de la calidad del servicio: Para hallar las componentes se utilizó los criterios obtenidos de los clientes, se pudieron deducir de la información obtenida desde las experiencias y los ejemplos que ofrecieron a los entrevistadores, tales informaciones han sido estudiadas minuciosamente, done se pudo afirmar que de entre todas las respuesta analizadas se llegan a tener un solo criterio general, donde

se identificó diez criterios o dimensiones para desarrollarse su estudio, estos son:

Elementos tangibles: Donde se pueden considerar el ambiente o aspecto físico del local, tanto como de los equipos, incluido el del personal del trabajo y los materiales disponibles para la comunicación.

Fiabilidad: Se puede deducir como la habilidad de ejercer en la aplicación del servicio, los cuales por medio de un método fiable y demasadamente cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Se puede decir que es la destreza de facilitar la ayuda a los usuarios y proveedores a recibir un servicio eficientemente rápido.

Personalidad: Es la utilización de las habilidades tales como los conocimientos que tiene el trabajador en la ejecución del servicio.

Cortesía: Son los aspectos que debe tener el empleado a la hora de brindar un servicio, dentro de ellas podemos considerar la buena atención, la consideración, el respeto y la amabilidad.

Credibilidad: Se toma en consideración que el servicio que se brinda debe presentar veracidad, creencia, y una alta honestidad.

Seguridad: Deben tener en cuenta si hay una existencia de peligros, riesgos o dudas en el servicio que se brindara.

Accesibilidad: Se toma en cuenta la rapidez de contactarse con el servicio.

Comunicación: Se considera para que haya un buen servicio, es necesario transmitir información a los clientes en un sentido que ellos lo puedan entender y que también se considera el arte de escucharlos.

Comprensión del cliente: Es en esta parte donde se enfoca en buscar información de los clientes para poder conocerlos y así llegar a sus necesidades (p. 26)

Vargas y Aldana (2007) Mencionan que las empresas cada día más buscan la eficiencia, esto significa que cada día se hace más efectivo y más continuo la búsqueda del desarrollo, por el cual cada entidad piensa en los nuevos planes y la forma de gestión de su organización, donde comúnmente las empresas la búsqueda de la calidad la denominan como la mejora continua, así lograr una transformación positiva de la entidad, dicho así los autores considera 4 bases o pilares principales para el logro de una buena calidad en las empresas:

Trabajo en equipo: Es la realización de las labores como una unidad entre todos los trabajadores que conforman la organización, siguiendo una filosofía de logro y el alcance de ello cumpliendo algunos puntos que han sido definidos.

Liderazgo participativo: No se ciñe a la autocracia o a la imposición, ya que lo que se busca es hacer que los trabajadores aporten con ideas a la organización, así se pueda lograr un bienestar en el ambiente organizacional.

Optimización de los procesos: Los diferentes procesos y acciones que se realizan en la organización, deben servir adecuarse y ser flexibles a los cambios de los clientes como a las necesidades de la empresa, para que se logre brindar un servicio o producto que satisfaga los diferentes requerimientos o necesidades de los usuarios.

Compromiso con una buena calidad, el manejo del buen servicio y la productividad: Es en donde todos los trabajadores de la empresa saben incrementar recursos en bien de la empresa, pero también dominan la reducción de los desperdicios que se puedan generar en la empresa (p. 97)

Como hemos podido apreciar en las distintas conceptualizaciones de muchos autores, se puede deducir que hay muchos componentes o dimensiones de la gestión o administración de calidad, los cuales ayudan el logro eficiente en aspectos de calidad en las organizaciones, dicho así para la presente investigación se utilizará la expresión de las 4 bases mencionadas por el autor Vargas y Aldana (2007) como dimensiones de la gestión de calidad.

2.2.2. Compromiso organizacional

Hellrigel y Solum (2005) hacen mención acerca de la fuente de compromiso:

Fuentes de compromiso: Es lo mismo decir que es una satisfacción laboral, donde se puede resaltar que las diferentes fuentes de la variable mencionada varía de acuerdo a la persona, ya que depende de su personalidad y las diferentes actitudes que los trabajadores tienen, y lo beneficiosos que son sus experiencias vistas en las expectativas de un trabajador.

Se hace mención que las experiencias cuentan mucho para poder definir el

compromiso organizacional, dentro de esta variable hay aspectos que ayudan a identificar la satisfacción laboral, estos aspectos pueden ser las remuneraciones, el ambiente de trabajo, las oportunidades de ascensos a los cargos, las interrelaciones de todo el capital humano de la empresa, entre otros. Cada vez que pasa el tiempo el compromiso organizacional se va implantado con más seguridad por los siguientes aspectos: a) El pasar el tiempo en la organización, junto con sus compañeros incentiva a que se establezcan más vínculos entre todo el capital humano y la entidad. b) El tiempo de trabajo es esencial ya que favorece a la empresa y al empleado tener mente positiva cada vez más para la organización. c) La vinculación con la edad cuenta, ya que las oportunidades de trabajo no son muy demandados en el mercado, porque se buscan personas que se puedan adaptar a las competencias o empleos actuales (p. 57)

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) hacen referencia a tres aspectos; a) Existe una voluntad emotiva por la identificación con las metas y objetivos de las empresas.

b) Existe un gran nivel de colaboración en las distintas tareas que se realizan en las organizaciones. c) Hay un alto grado de fidelidad a las empresas por parte de los empleados.

Los autores hacen mención que la falta de identidad o bajo compromiso con la organización afecta directamente en la productividad de la empresa, además mencionan que los trabajadores más identificados están menos propensos en abandonar la organización, aquellos trabajadores que tienen bien en claro esta variable son los que están más capacitados y que conocen la empresa, por el cual ellos no necesitan estar controlados por los supervisores, se puede afirmar que los trabajadores que tienen un alto nivel del compromiso organizacional se sienten incluidos e integrados en la organización, se sienten como una parte tan importante en la empresa donde laboran.

Para el logro del desarrollo del compromiso con la empresa, se deben hacer más énfasis en el fortalecimiento de las motivaciones intrínsecas, donde se puede notar que el reconocimiento y el logro de los empleados, los motivan a sentirse capaces de hacer más cosas increíbles, por tanto el compromiso organizacional tiene como

base la autoestima, donde la tarea del administrador parte desde el punto de sembrar los interés personales con los intereses institucionales, para que así se puedan alcanzar los objetivos empresariales (p. 224)

Amorós (2007) resalta que el compromiso organizacional está muy relacionado al grado de identidad que el empleado tiene con la empresa y las metas que esta tiene, además menciona el interés del trabajador por permanecer en la organización, indica que en las investigaciones hay semejanzas netamente negativas con relación al tema del compromiso organizacional, ausentismo y la alta rotación del personal, que evidentemente es mejor la rotación que acostumbrarse y satisfacerse en un solo puesto (p. 72)

Newstrom (2011) afirma que es la medida que opta el trabajador en la entidad u organización donde labora produciéndose así el compromiso organizacional, y que también tiene un pensamiento de seguir aportando con alto nivel de participación en la empresa, menciona que es como si fuese una atracción de alguna fuerza a otra, es aquel sentido que encuentra el trabajador como permanecer más tiempo en la organización, para el autor el compromiso es lo mismo decir que es una conexión que al mismo tiempo es interés positivo para el bien de una empresa en un nivel actitudinal o emocional, reflejado en el grado de capacidad del trabajador a la hora de invertir su mayor empeño para lograr desarrollar las misiones y los objetivos de una organización, se puede decir que el compromiso se puede observar más fuerte en los trabajadores ya más experimentados, porque han tenido que pasar por obstáculos que a las cuales han podido superar, conjuntamente se suma aquel que labora en un equipo de trabajo plenamente comprometido (p. 72)

Hellriegel y Slocum (2009) la relación entre el compromiso con la organización es muy semejante a la satisfacción laboral , donde que el compromiso con la organización resalta mucho acerca de la fuerza de participación de un empleado a la medida que viene trabajando en la empresa y el tiempo de duración de un empleado en un trabajo, donde resalta que cuándo más larga haya sido el trabajo de un empleado tiende a tener un compromiso más fuerte con la organización,

menciona que el compromiso con la organización abarca a lo más lejos que la fidelidad a una institución, es una actitud que sobrepasa a los bienestar laborales y por lo visto el compromiso con la organización es más estable ante cualquier cambio.

Por ello los autores mencionan las características de un compromiso elevado con la organización de los empleados, estos son: a) Hay un grado alto de percepción aceptable de objetivos organizacionales como también de los valores institucionales por parte del trabajador. b) Existe un gran esfuerzo voluntario por parte de los empleados en las actividades que realizan para la institución. c) Alto deseo de los trabajadores por la permanencia en la organización.

Los trabajadores que tienen un alto índice de compromiso con la organización tienden sentirse parte de ella, ya que cuando se expresan de una forma incluida que hace entender que todos los sucesos realizados en las empresas son por ellos, mientras que los empleados no comprometidos se expresan de una forma muy diferente, se podría decir que existe un alto grado de insatisfacción laboral porque no se sienten parte de la empresa y no se incluyen dentro de ella. (p. 221)

Robbins y Judge (2013) los autores definen al compromiso organizacional como el nivel de intensidad del factor de identidad a la organización en relación con los objetivos que las empresas cuentan y la voluntad que tienen los trabajadores en permanecer en la organización, es decir en palabras simples, es el factor de involucramiento en el desenvolvimiento en los trabajos o actividades que netamente realizan los empleados, el cual por los estudios revisados se puede definir como un apego emocional a la entidad donde se trabaja, incluye aquellas creencias que tienen los empleados en sus valores, porque ello orienta a un paso firme a alcanzar el compromiso de los empleados, hacen referencia que al parecer hay una existencia de las semejanzas de variable tales como la productividad laboral y el compromiso organizacional

Es bueno decir que aunque el grado de la relación no sea de índices altos, de acuerdo a los estudios en que se basaron pueden afirmar que el compromiso y el desempeño si tiene una fuerte relación, primordialmente para los trabajadores nuevos y que probablemente puede ser que sean debilidades para los trabajadores

que ya permanecen por un buen tiempo en la empresas, en estos estudios habían manifestaciones sorprendentes donde resaltan que los empleadores no eran comprometidos porque no cumplían todas las promesas que daban, el cual generaba un ambiente bajo en creatividades, lo interesante es que menciona un nuevo concepto de compromiso denominada compromiso del empleado al cual detallan como el involucramiento del trabajador, seguida con la satisfacción que sienten los empleados en su lugar de trabajo o con las actividades que ellos realizan, y el entusiasmo del trabajador para que se genere un buen ambiente de trabajo (p.77)

Gonzáles, De la torres y De Elena (1995) los autores toman en consideración el modelo tridimensional de Meyer y Allen (1991), donde mencionan que la variable del compromiso organizacional netamente como el estado anímico psicológico que tiene el ser humano, pero para poder fructificar este estado emocional se estudiaran tres dimensiones que ayudaran en su desarrollo y fortalecimiento del compromiso organizacional, estas tres dimensiones fueron dadas y estudiadas por Meyer y Allen (1991), la cual se basó para relacionar y poder unir las dos facetas importantes del compromiso tales como la actitud y la conductual.

Dichos así se puede mencionar que el compromiso y el índice de identificación de los empleados con la institución se debe a los resultados de las tres dimensiones tales como el afectivo, continuo y normativo, estas dimensiones pueden definir la parte del compromiso que tienen con la organización sus trabajadores y la permanencia de los trabajadores en la institución donde laboran, mencionan que este estado psicológico se puede caracterizar por medio de las dimensiones como el deseo (afectivo), la necesidad (continuo), y la obligación (normativo), donde hace mención que los autores que definieron estas tres dimensiones manifiestan que estos tres tipos de compromiso organizacional tienen diferentes significados en los antecedentes, pero que a pesar de eso existen relaciones que hacen un resultado significativo dentro del compromiso organizacional.

Dicho así los autores mencionan que se han identificado varios antecedentes para el compromiso afectivo Componente que consta en el grado de identificación (es reconocer como propio algo, en caso de los trabajadores es aquel grado de sentimiento de ser parte del entorno empresarial) y compromiso (actitud de

voluntad de ejercer una actividad en la empresa, el cual crea fidelidad por un aspecto de agradecimiento) con la organización, el cual está compuesto por rasgos o características individuales del trabajador, dentro de ellas están como edad, sexo, antigüedad, educación, entre otros.

Aparte de ello habían relaciones con la estructura organizacional, en relación del grado de descentralización en el aspecto de las toma de decisiones (brindar mayor oportunidad de participación a sus empleados para tomar decisiones organizacionales), el grado de factores de los procedimientos, relacionado a la satisfacción laboral (agrado que el trabajador siente o tiene por su empleo), las implicaciones del trabajo (Es aquel grado psicológico de la identidad del colaborador de una empresa), aquellos que tienen que ver con los roles del trabajo (es el papel de desempeñar un trabajo, es decir que es la forma más adecuada de realizar un labor dentro de la empresa), grado de satisfacción del rasgo del puesto de trabajo (características del ambiente del trabajo), entre otros

Para poder determinar estos antecedentes el autor hizo un citado de los autores (Gonzales y Antón 1995; Meyer y Allen, 1991; Mowday, Porter y Steers, 1982). Se hace mención de la segunda componte esta es el compromiso continuo, aquel se ve reflejado por el grado de necesidad (el trabajador trabaja por que es necesario para mantenerse y que no hay otras opciones de trabajo) de conservar el trabajo, ya sea por la existencia de opción de trabajo en la organización (el empleado siente que ya tiene o un puesto seguro dentro de la empresa), basadas a una transacción de incentivos, en tal dimensión consideradas el grado de tiempo (se refiere el tiempo que el trabajador se dedicó trabajando en la empresa), esfuerzo (Se refiere al grado de esfuerzo que puso el trabajador en su trabajo) e incentivo económico (es el pago que efectúa la organización a sus colaboradores) por parte de los trabajadores, entre sus antecedentes se mencionan los siguientes características: los diferentes inversiones que ha realizado el trabajador, dentro de ellas; los costes y las disponibilidades de las alternativas, para poder determinar sus antecedentes se citó a los autores (Becker, 1960; Rusbult y Farrell, 1983).

En la tercera etapa tenemos el componente del compromiso normativo el cual es el grado de obligación que siente (actitud emocional donde que el trabajador siente que se forzado por quedarse en la empresa) el trabajador por quedarse en la

empresa, se pueden decir que provienen del parte del proceso de la socialización rescatados de la parte familiar como de la parte institucional, considerando el grado de la lealtad (es una actitud de compromiso de los trabajadores por su organización) a la empresa, el peso de la culpabilidad (se refiere a la actitud emocional frustrante que tienen el trabajador por retirarse de la organización) en caso de dejar la empresa, el sentimiento de deuda (es el estado anímico del trabajador en el aspecto de que tiene una deuda emocional con la organización) que siente el empleado si se fuera y la permanencia por consiguiente, para ello se referenció del autor (Wiener, 1982), (p. 92)

2.2.3. Micro y pequeñas empresas

Peruano (2013) esta ley 30056 fue creada con la finalidad de que se imponga sanciones a los servidores publicos u otros quienes manejen las funciones administrativas por parte de INDECOPI, esta impondra sanciones cuando se realice las siguientes; a) cuando suceda incumplimientos de declaraciones ilegales que no tengan ni una justificacion razonable, b) cuando se impongan tributaciones a libre albedrio incumpliendo con las normas establecidas, c) incumplir leyes dadas por los estatutos.

La potestad sancionadora le da la facultad a INDECOPI a sancionar las irregularidades cometidas sin respetar las normas, es por ello que se menciona que estas sanciones pueden ser desde las mas minimas amonestaciones hasta caer a grandes multas, el INDECOPI se acata a escalas de acorde al gravedad de irregularidad de los incumplimientos siendo de esta forma; a) 2 UIT por faltas leves o amonestaciones, b) 10 UIT se aplica a las falta graves, c) 20 UIT es aplicable para las falta consideradas de un nivel muy alta, las cuales cada una de esta faltas son evaluadas por la comision.

Tambien se regularizó los nuevos estatutos para las pequeñas y medianas empresas donde se detalló que: las empresas tendran ventas anuales a un tope de 150 UIT en caso de las microempresas, en caso de las pequeñas empresas deben superar los 150 UIT pero no sobrepasar los 1700 UIT con sus ventas anuales, las medianas empresas deberan superar los 1700 UIT pero menores a 2300 UIT, estos limites en

montos para las MYPES sera dada por el Decreto Supremo, el MEF y el ministro de produccion cada 2 años, para el cual la cantidad de colaboradores en una organización ya no sera indicador para determinar el tamaño de las empresas, sino en funcion del nivel que ocupen en sus ventas realizadas anualmente.

Tello (2014) una de las razones importantes es por la fuerte influencia de generar empleo y construir alternativas positivas para poder ayudar a solucionar las dificultades existentes en las empresas, así por medio de ello se generan más empleo para las personas de bajos recursos y que por otro lado aportan con sus habilidades al desarrollo económico de la MYPE. Además, estas son impulsadoras de la generación de empleos, innovaciones, capacitación, entre otros.

Se viene notando que las MYPE vienen trabajando con mucha fuerza en el mercado, porque este trabajo eficiente se puede notar en Alemania, donde el 80% del PBI es producto de las actividades y aportaciones de las MYPE, Se puede decir que estas empresas no son solo fuentes de éxito para los países industrializados, sino que siempre van aportando a la economía de estado, dicho así las MYPE viene progresando al nivel mundial con la denominada “producción flexible”.

Se puede decir que el manejo de las nuevas tecnologías ayudaran que estas organizaciones sean más productivas, porque agilizan la distribución de los menos costos e inmediatez de comunicación, se puede afirmar que según los estudios realizados por parte del ministerio de producción, el 94.2%son micro empresas de todo el nivel nacional, el porcentaje de las pequeñas empresas son de 5.1% y que el resultado de las medianas empresas son de 0.2%, dicho así las organizaciones que tienen ventas menores del 13 UIT son de 70.3%, y las empresas que por ventas tienen por mayor de 2300 UIT reflejan el 0.6%, analizando estos datos se pudo deducir que la gran parte de los trabajadores peruanos laboran en las MYPE, es por ello que la autora toma en cuenta el desarrollo positivo que estas han logrado mediante beneficios para la sociedad y desarrollo peruano.

Problemática del progreso de las micro, pequeña y medianas empresas en el Perú; La problemática principal radica en su informalidad, los estudios realizados por el Ministerio de producción al año correspondiente 2012 dan por resultado que el 58.2% de las organizaciones que brindan empleo de los 2 a 100 empleados son

informales, donde se puede deducir que el 1,873,318.00 de las instituciones son informales, ya que muchos de los directivos o dueños de las microempresas manifiesta que el costo de formalidad son muy altas, por ello la mayoría temen desaparecer más adelante por el factor de los costos, dentro de este problema principal se halló que había otras problemas secundarias, estas eran la ineficacia de los procesos de trabajo para poder desarrollarse y lograr la competitividad.

El bajo acceso a las compras del estado, incumplimiento de la ley MYPIME por parte de las autoridades de los tres niveles del estado, la carencia de innovación por no tener a disposición completa de la tecnología y la SUNAT, ya que esta entidad tributaria solo está para cobrar impuestos, mas no por el desarrollo tributario en favor de las MYPE, la falta de promoción de las ventas exteriores, una baja capacidad en las técnicas de gestión, por ciertos impedimentos del acceso al mercado, de los bienes tangibles o los factores para su producción de ellas. Todos estos problemas se han suscitado por el infidente manejo y normativa de la MYPIME, pero por la parte de la preocupación de las normativas se pueden mejorar al desarrollo de las MYPE.

2.2.4. Librería

Brunetti, Collesei, Vescovi y Sóstero (2004) mencionan que las librerías son organizaciones que tienen como fin de generar rentabilidad económica, donde su papel principal es la venta de libros así convirtiendo este bien en un factor económico, ya que esta unidad pone a la facilidad de su obtención en el tiempo indicado y en el lugar correcto, así poder llegar a satisfacer la necesidad de los clientes lectores. Donde se puede decir que la librería es una unidad de sociedad humana, porque en su gran mayoría las personas que conforman esta empresa tienen en su mente los principales intereses de la unidad económica mencionada (p. 6)

Por percepción propia puedo decir que las librerías son empresas comerciales que brindan conjuntamente productos y servicios, se caracterizan por tener establecimientos que están equipados por libros y artículos escritorio, estas tiendas ofrecen los útiles básicos para los estudiantes de cualquier instrucción educacional

2.3. Marco Conceptual

Vila, Castro y Alvarez (2015) Compromiso organizacional: el autor hace mención a los autores (Meyer y Allen, 1991), quienes mencionan que el compromiso organizacional es el estado psicológico que tiene el ser humano, el cual está compuesto por tres rasgos denominados el afectivo, el continuo y la normativa. Donde hace énfasis el compromiso organizacional como aquel vínculo humano que tiene el empleado con la empresa donde labora donde se involucra a los objetivos y valores que le componen a la empresa (pp. 25-30).

Betanzos y Paz (2011) Compromiso normativo: Los autores hacen mención que este tipo de compromiso más se ve reflejado al cumplimiento a las reglas impuestas como a las políticas propuestas por la organización a las tareas que esta destinado hacer cada empleado, este tipo de compromiso es tomada como una voluntad propia ya que lo hacen de forma voluntaria sin sentir obligaciones algunas

Vega y otros (2011) Gestión de calidad: Considera la gestión de calidad por medio de principios donde prevalece el trabajo en equipo, las activas intervenciones tales como son las personas que conforman la empresa, los aspectos del cambio o mejoramiento constante los cuales generan hechos, la recolección de datos para una buena construcción de informaciones fiables para garantizar la mejor toma de decisión en las empresas. Dicho así menciona los beneficios que genera una actitud positiva en los clientes logrando su fidelización, una intensa alineación de procesos, aprovecha oportunidad en el ambiente del mercado, una fuerza de voluntad para la evolución el desarrollo competitivo y se le hace sencillo la negociación con los proveedores porque creará un beneficio equitativo para el proveedor tanto como para la empresa (p. 65)

Sanchez (2016) Deuda emocional: hace mención que la deuda emocional se asemeja a la deuda material, las cuales crean un sentimiento de angustia que con el

pasar el tiempo hace efectos negativos en la persona, estas generalmente se presentan cuando un individuo se compromete a hacer algo y cuando haya llegado el momento no se pudo realizar

III. Metodología

3.1. Diseño de la investigación

El estudio realizado tomó como referencia el tipo de investigación cuantitativo, porque el estudio se enfocó a las mediciones con base a índices numéricos y con operaciones estadísticas, las cuales permitieron medir eficientemente todas las variables que guardaban posibles relaciones para su medición. El trabajo de investigación tiene el nivel descriptivo, puesto que permitió relacionar, asociar y describir las características de todas las variables que se utilizó en los diferentes puntos de la investigación, el uso de este tipo de investigación optimizó a detectar con precisión el contexto real del estudio y de acuerdo a ello extraer los análisis más primordiales que dieron un significado importante al presente estudio. En cuanto al diseño de la investigación fue de carácter no experimental transeccional_transversal, porque el trabajo se desarrolló haciendo un estudio de las variables en su estado natural sin ser manipuladas, sino que la investigación se realizó sin interrumpir su estado natural.

3.2. Población y muestra

La población muestral fueron los trabajadores de las organizaciones dirigidas a las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz, para poder contar claramente la población requerida se acudió a la información que se nos brindó en la SUNAT, de donde se estableció trabajar con 31 empresas que se dedican al rubro ya mencionado, y que las aplicaciones de las encuestas fueron realizadas a los empleados de las tiendas.

3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE		DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES		INDICADORES	
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DENOMINACIÓN	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Es aquel grado de identificación que tienen los empleados dentro de una organización, las actitudes que ellos tienen en sus labores, la permanencia por seguir trabajando en la empresa y sentirse parte de ella, donde se puede mencionar tres dimensiones del compromiso las cuales son: El compromiso afectivo. Continuo y normativo. Donde indican los diferentes grados de compromiso que tiene cada trabajador dentro de una organización.	Compromiso afectivo	Es aquel componente donde se manifiesta el deseo del trabajador de una organización, en seguir trabajando por voluntad propia, ya sea por haberse generado un clima laboral agradable para esta persona o por sentirse comprometido con ella.	Grado de identificación	Escala de Likert
				Grado de compromiso en el trabajo.	
				Grado de descentralización en la toma de decisiones	
				Grado de satisfacción laboral	
				Grado de implicaciones al trabajo	
				Cumplimiento de los roles del trabajo	
		Compromiso continuo	En este elemento el trabajador se queda por una necesidad, la cual se considera como una etapa de transacción de incentivos y costos asociados en el sentido de dejar la empresa.	Grado de satisfacción del ambiente laboral	
				Grado de permanencia por necesidad	
				Permanencia por la existencia de trabajo.	
				Permanencia por el tiempo laborado	
				Permanencia por el esfuerzo que se puso en el trabajo	
		Compromiso normativo	Manifiesta la sensación de obligación por quedarse en la empresa, por no quedar mal con los demás, así evitar sentimientos frustrantes.	Permanencia por la remuneración percibida	
				Grado de sentimiento obligatorio a la organización	
				Grado de lealtad a la empresa	
				Grado de culpabilidad del trabajador	
				Grado de deuda con la organización	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con la finalidad de que el estudio encuentre resultados eficientes se ha utilizado la técnica de las encuestas, el cual fue un método muy eficaz para la obtención de información de los trabajadores que se encuestaron y así se pudieron lograr la identificación de las variables en estudio. Dicho así el instrumento o herramienta que se utilizó fue el cuestionario estructurado, en el cual se pudieron detallar las preguntas referenciadas a cada uno de las componentes de las dimensiones de cada variable.

3.5. Plan de análisis

En estudio realizado se utilizaron metodologías, técnicas y herramientas para la recolección de información, donde se realizaron una encuesta a los trabajadores de las 31 negocios librerías del distrito de Huaraz, las preguntas de las encuestas fueron aplicadas con referencias a obtener resultados de la variable en estudio, luego de la aplicación de las preguntas a los empleados de las librerías, estos datos han sido llevados a las programas estadísticos como el SPSS 22 y el Excel para su cálculo respectivo y para mostrarse la fiabilidad del instrumento de medición, se aplicó el coeficiente de alfa de cronbach, que resultó ser el 0.989 manifestándose estar en un nivel excelente, por tanto el cuestionario realizado es muy confiable.

3.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuáles son las principales características del compromiso organizacional en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro de actividades de servicio relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz – 2017?	objetivo general:	Compromiso organizacional	TIPO Y NIVEL:	Técnica: Encuesta
	describir las principales características del compromiso organizacional en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en el rubro de las actividades de servicio relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz – 2017		Para el estudio se tomó el tipo de investigación cuantitativo, para que se pueda medir y analizar las variables en estudio y será del nivel descriptivo, puesto que se podrá describir las principales características de cada variable.	
	Objetivos específicos;		DISEÑO:	
	Describir las principales características del micro y pequeñas empresas, del rubro de las actividades de servicio relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz – 2017.		El estudio fue de carácter no experimental-transversal, porque el trabajo de investigación se realizara en un-determinado tiempo y sin interrumpir su estado natural de la variable	Instrumento: Cuestionario
	Describir las principales características del compromiso organizacional de las micro y pequeñas empresas del rubro actividades de servicio relacionadas con la impresión (librería) en el distrito de Huaraz – 2017			

3.7.Principios éticos

La presente investigación tiene por principios éticos lo que es el respeto, confidencialidad, honestidad y dignidad de cada persona o entidad en quienes se hará el estudio, porque la finalidad del estudio es netamente académica y no busca perjudicar a las entidades o personas investigadas, es para poder investigar, así analizar la situación actual de las empresas y contribuir a los estudios que se realizan o se realizarán más adelante.

IV. Resultados

4.1. Resultados

4.1.1. Referente a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de actividades de servicio relacionadas con la impresión (librerías)

Tabla 1: *Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), sexo.*

Sexo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Masculino	11	35,5
Femenino	20	64,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017

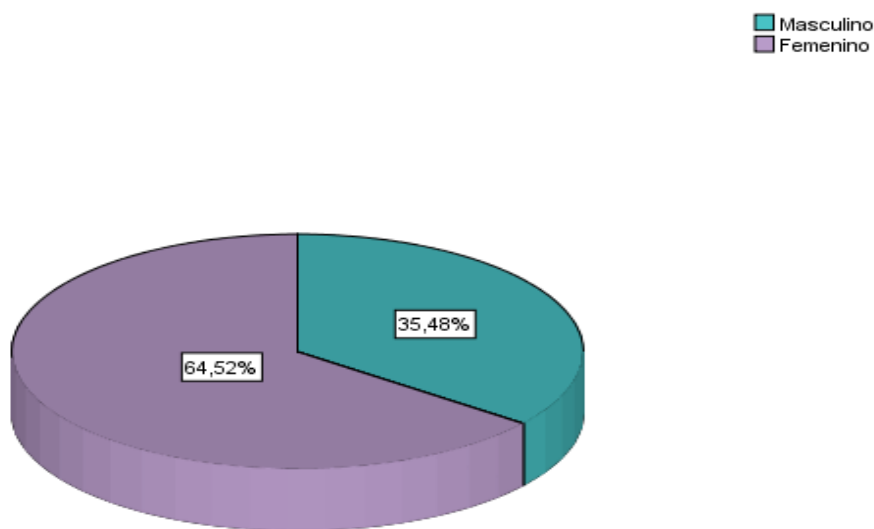


Figura 1. Sexo de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: tabla 1

Interpretación: El 64,52 % de los trabajadores son del sexo femenino

Tabla 2: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), edad.

Edad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
menos de 20	4	12,9
De 21 a 30 años	6	19,4
De 31 a 40 años	12	38,7
De 41 a 50 años	9	29,0
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

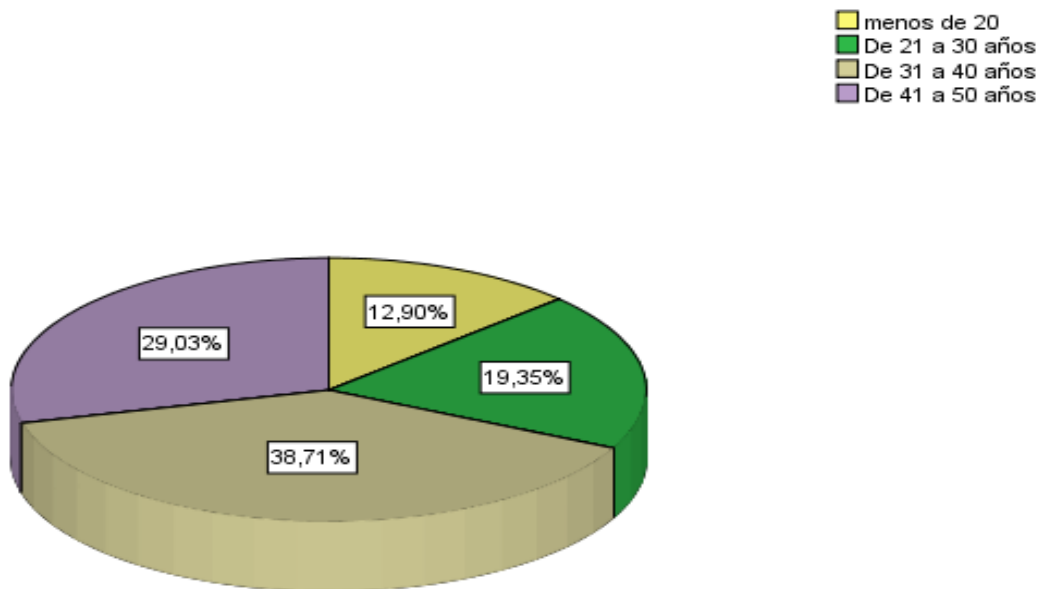


Figura 2: Edad de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: tabla 2

Interpretación: El 38,71% de los trabajadores manifiestan tener de 31 a 40 años

Tabla 3: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), grado de instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
secundaria (completa) (incompleta)	9	29,0
Sup. No Univ. (completa) (incompleta)	12	38,7
Sub. Uní. (completa) (incompleta)	10	32,3
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

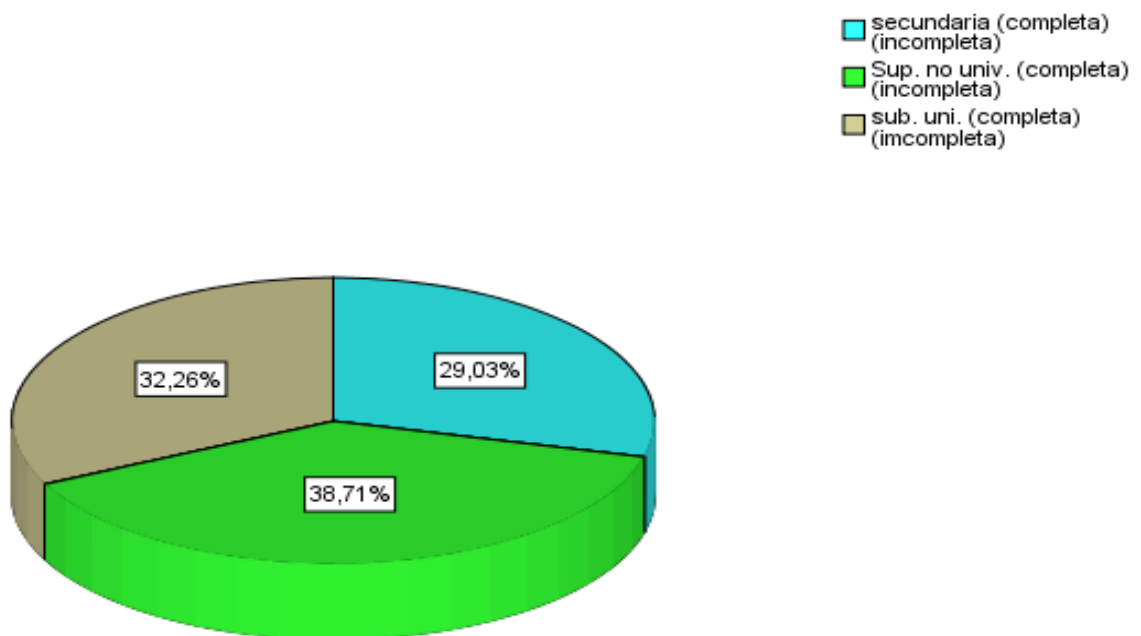


Figura 3: Grado de instrucción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del total de las encuestas aplicadas a los trabajadores el 38,71% afirman que están en Sup. No universitario (completa) (incompleta)

Tabla 4: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), antigüedad laborada

Antigüedad en la empresa	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Menos de 1 año	11	35,5
2 a 3 años	4	12,9
4 a 5 años	12	38,7
De 8 años a mas	4	12,9
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

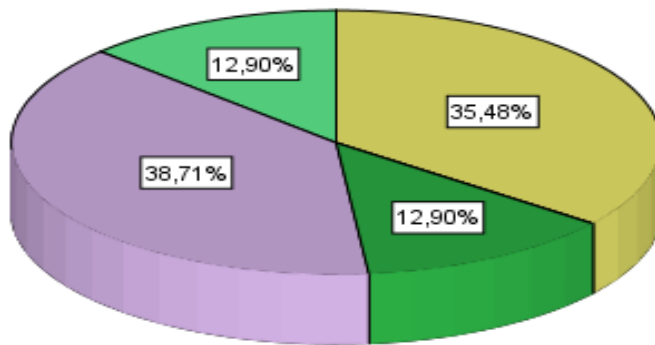
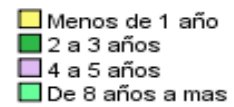


Figura 4: Grado de instrucción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 4

Interpretación: El 38,71% manifiestan que vienen laborando en la organización en un rango de 4 a 5 años

- **Datos de la variable del compromiso organizacional (compromiso afectivo)**

Tabla 5: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Me siento identificado con la organización donde laboro.

Identificación con la organización	Frecuencia Absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	3,2
En desacuerdo	1	3,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo.	5	16,1
De acuerdo	13	41,9
Totalmente de acuerdo	11	35,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017

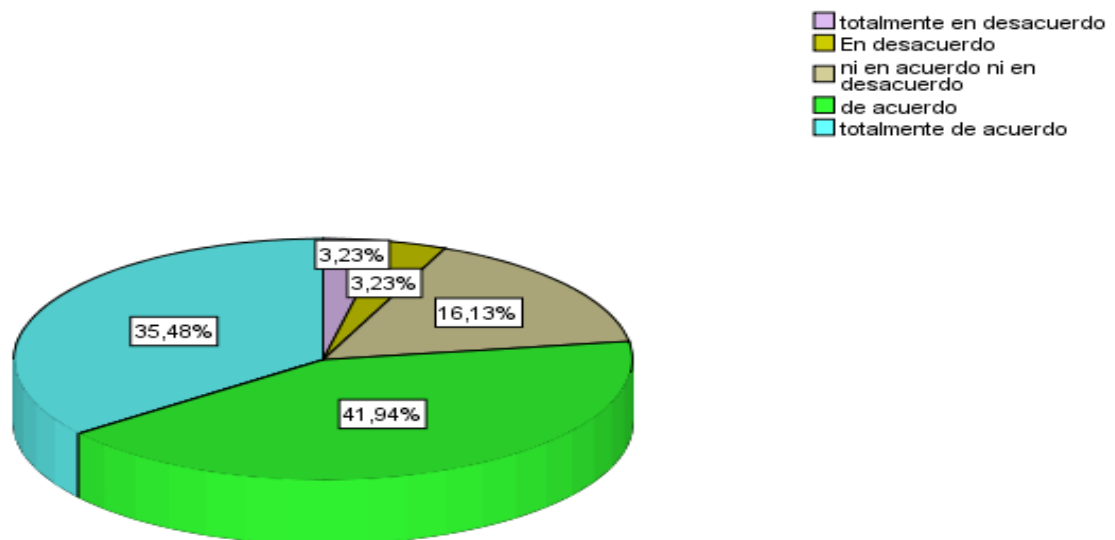


Figura 5: Me siento identificado en la organización donde laboro, proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 5

Interpretación: El 41,94% manifestaron que están de acuerdo que se sienten identificados con la organización donde laboran

Tabla 6: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Me siento comprometido con el trabajo que realizo en la organización.

Compromiso con el trabajo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	2	6,5
Ni en acuerdo ni desacuerdo	1	3,2
De acuerdo	17	54,8
Totalmente de acuerdo	11	35,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017

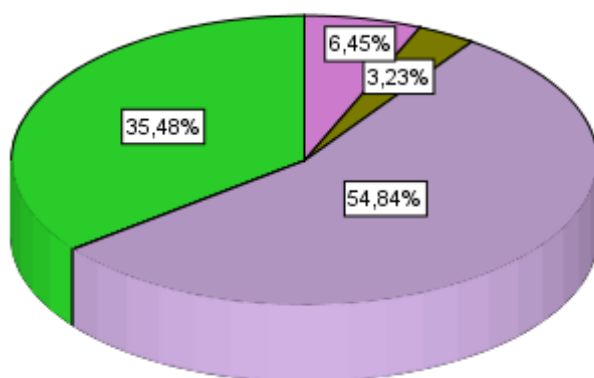
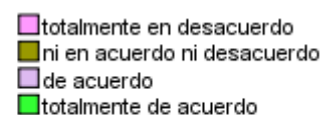


Figura 6: Me siento comprometido con el trabajo que realizo en la organización, proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 6

Interpretación: El 54,84% están de acuerdo con el grado de su compromiso con el trabajo que realizan dentro de la organización

Tabla 7: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Tengo participación en la toma de decisiones que se realiza en la empresa

Participación en la toma de decisiones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	2	6,5
En desacuerdo	2	6,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	6,5
De acuerdo	15	48,4
Totalmente de acuerdo	10	32,3
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería), 2017

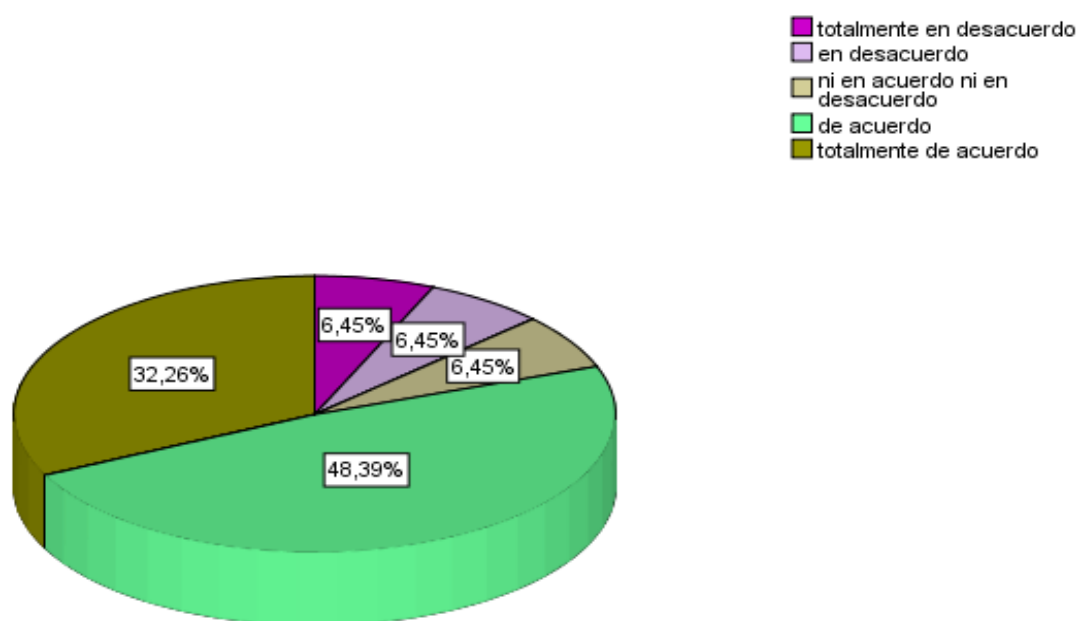


Figura 7: Tengo participación en la toma de decisiones que se realiza en la empresa; proporción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 7

Interpretación: El 48,39% manifestaron estar de acuerdo con la participación que tienen a la hora de que la organización tomará decisiones

Tabla 8: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Me siento satisfecho de las actividades que desarrollo dentro de la organización.

Satisfacción con las actividades	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	2	6,5
En desacuerdo	1	3,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,2
De acuerdo	17	54,8
Totalmente de acuerdo	10	32,3
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

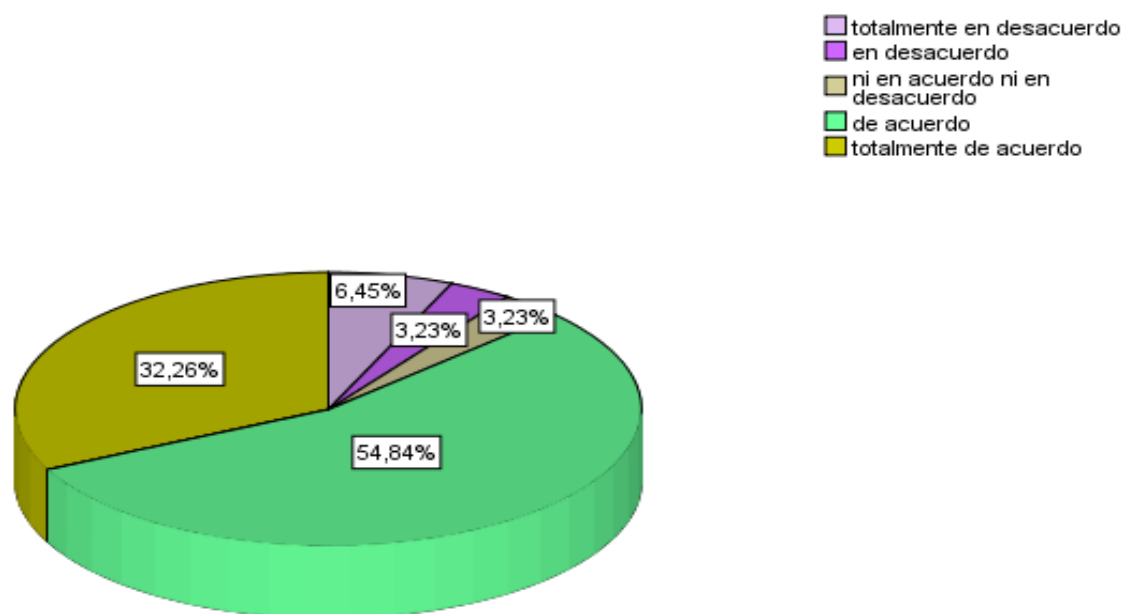


Figura 8: Me siento satisfecho de las actividades que desarrollo dentro de la organización proposición de los trabajadores de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 8

Interpretación: El 54,84% manifestaron estar de acuerdo con respecto a la satisfacción de las actividades que desarrollan dentro de la organización

Tabla 9: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que doy todo mi esfuerzo, en mi trabajo de la organización.

Esfuerzo empleado en el trabajo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	3,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	6,5
De acuerdo	18	58,1
Totalmente de acuerdo	10	32,3
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

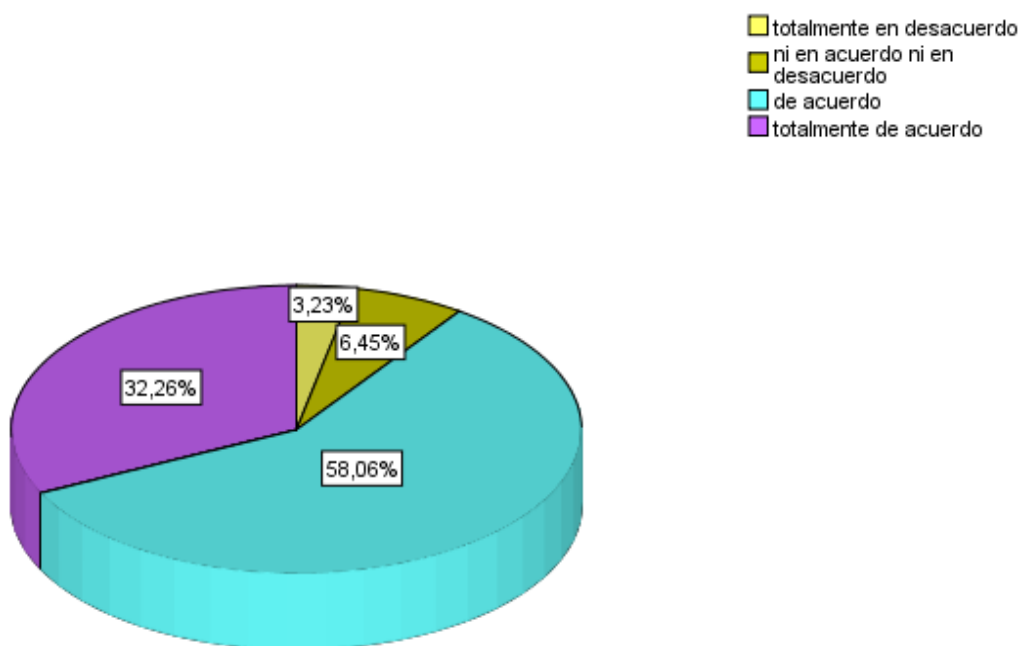


Figura 9: Siento que doy todo mi esfuerzo en mi trabajo de la organización; proporción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 9

Interpretación: El 58,06% manifestaron que sienten que sí dan todo de su esfuerzo en su trabajo

Tabla 10: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Cumpro con todos los roles que se me asigna en la empresa.

Cumplimiento de roles	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
En desacuerdo	1	3,2
Ni en acuerdo ni En desacuerdo	1	3,2
De acuerdo	19	61,3
Totalmente de acuerdo	10	32,3
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

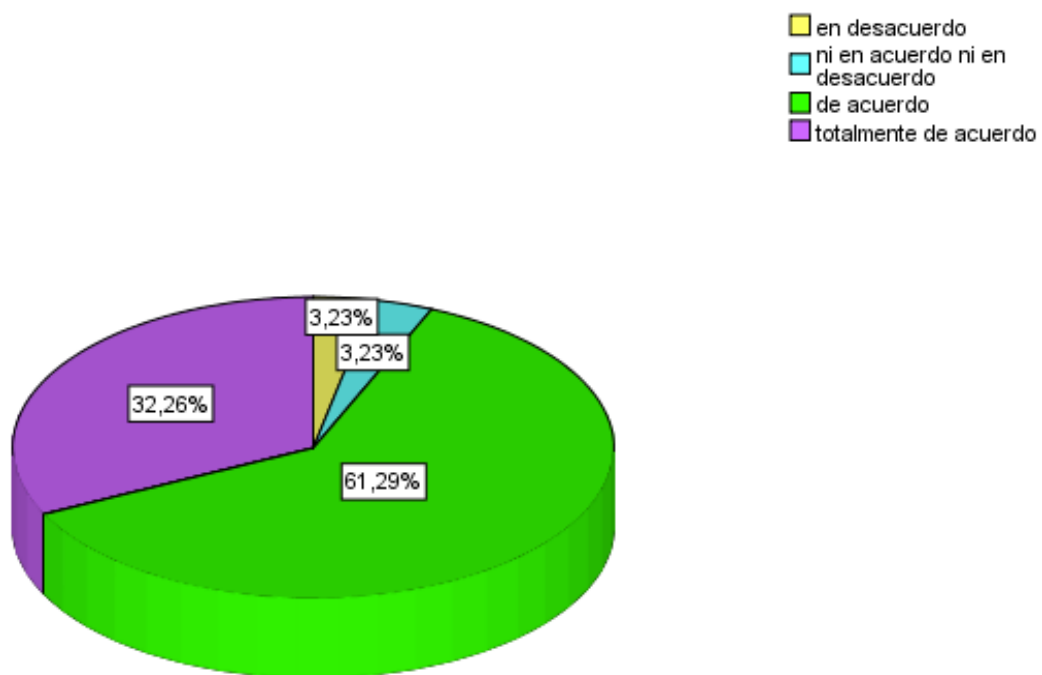


Figura 10: Cumpro con todos los roles que se me asigna en la empresa; proporción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 10

Interpretación: El 61,29% manifiestan estar de acuerdo que sí cumplen con todos los roles se le asigna en la empresa

Tabla 11: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Me siento satisfecho en el ambiente donde trabajo.

Satisfacción con el ambiente de trabajo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	3,2
En desacuerdo	3	9,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	12,9
De acuerdo	19	61,3
Totalmente de acuerdo	4	12,9
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

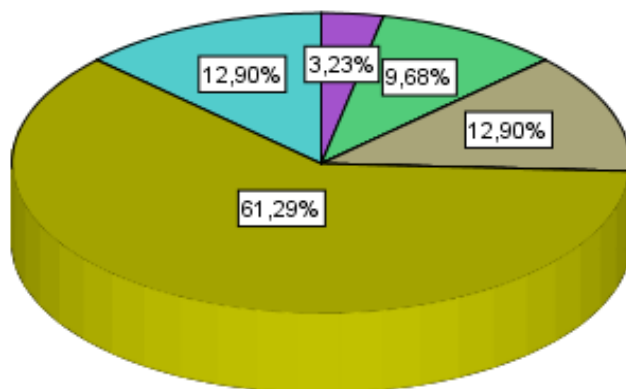
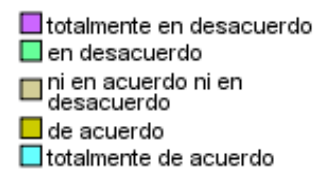


Figura 11: Me siento satisfecho con el ambiente donde trabajo; proporción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 11

Interpretación: El 61,29% manifiestan estar de acuerdo de la satisfacción que tienen con el ambiente de su trabajo

- **Datos de la variable del compromiso organizacional (compromiso continuo)**

Tabla 12: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que permanecer en la organización donde trabajo es por necesidad.

Permanencia por necesidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
En desacuerdo	1	3,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	29,0
De acuerdo	11	35,5
Totalmente de acuerdo	10	32,3
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

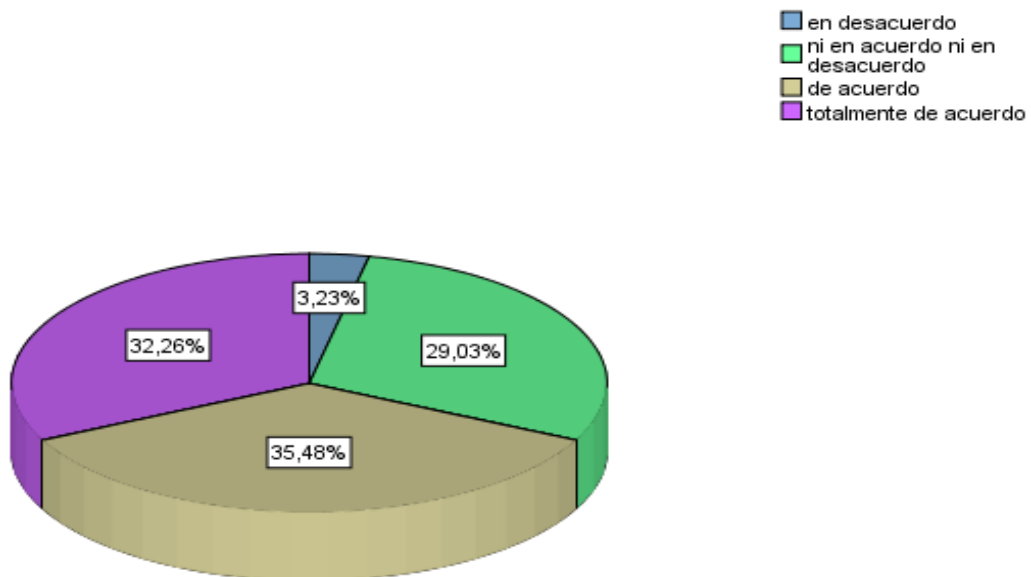


Figura 12: Siento que permanecer en la organización donde trabajo es por necesidad; proporción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 12

Interpretación: El 35,48% de los trabajadores manifestaron estar de acuerdo que permanecen en la organización por necesidad

Tabla 13: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que si dejo este trabajo, habrá menos oportunidades laborales en otras organizaciones

Las oportunidades laborales en caso de dejar la empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa Porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	3,2
En desacuerdo	6	19,4
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	22,6
De acuerdo	16	51,6
Totalmente de acuerdo	1	3,2
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

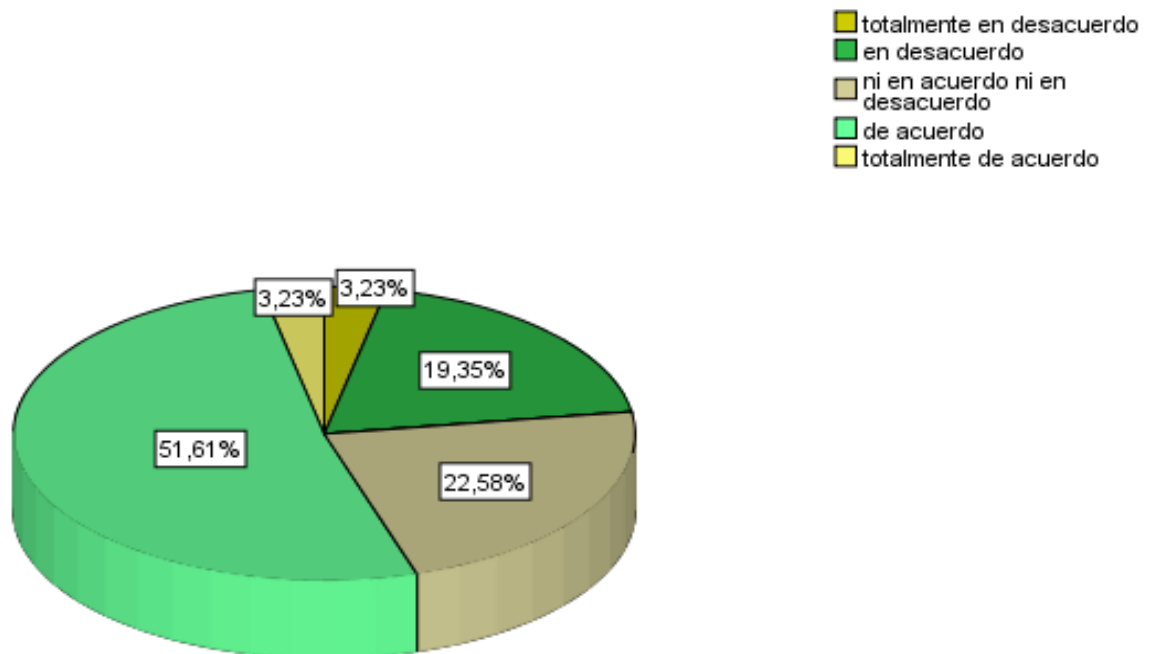


Figura 13: Siento que si dejo este trabajo, habrá menos oportunidades laborales en las organizaciones; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 13

Interpretación: El 51,61% de ellos manifestaron estar de acuerdo que si dejan su trabajo habrá menos oportunidades laborales en otras organizaciones

Tabla 14: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Si no estaría trabajando por mucho tiempo en esta empresa, ya hubiese optado por retirarme.

Permanencia por el tiempo laborado	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	4	12,9
En desacuerdo	12	38,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	25,8
De acuerdo	5	16,1
Totalmente de acuerdo	2	6,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

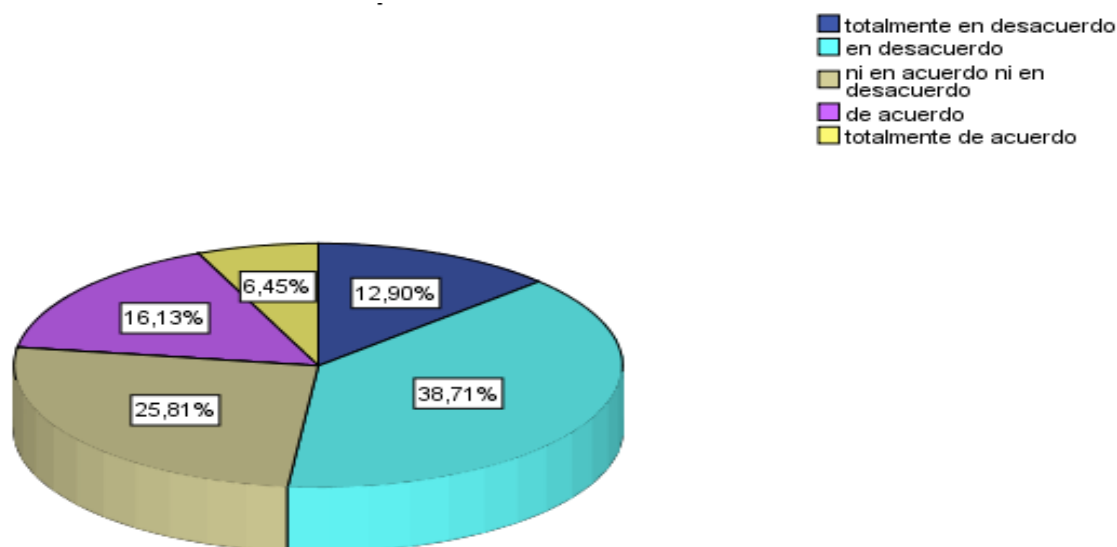


Figura 14: Si no estaría trabajando por mucho tiempo en esta empresa, ya hubiese optado por retirarme; proporción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 14

Interpretación: El 38,71% de los trabajadores manifestaron estar en desacuerdo que, si no estarían trabajando por mucho tiempo en la empresa, ya hubiesen optado por retirarse

Tabla 15: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Si no hubiese dado de mí. tanto por este trabajo, ya me hubiese retirado.

Permanencia por el esfuerzo brindado al trabajo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	3,2
En desacuerdo	3	9,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	32,3
De acuerdo	14	45,2
Totalmente de acuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

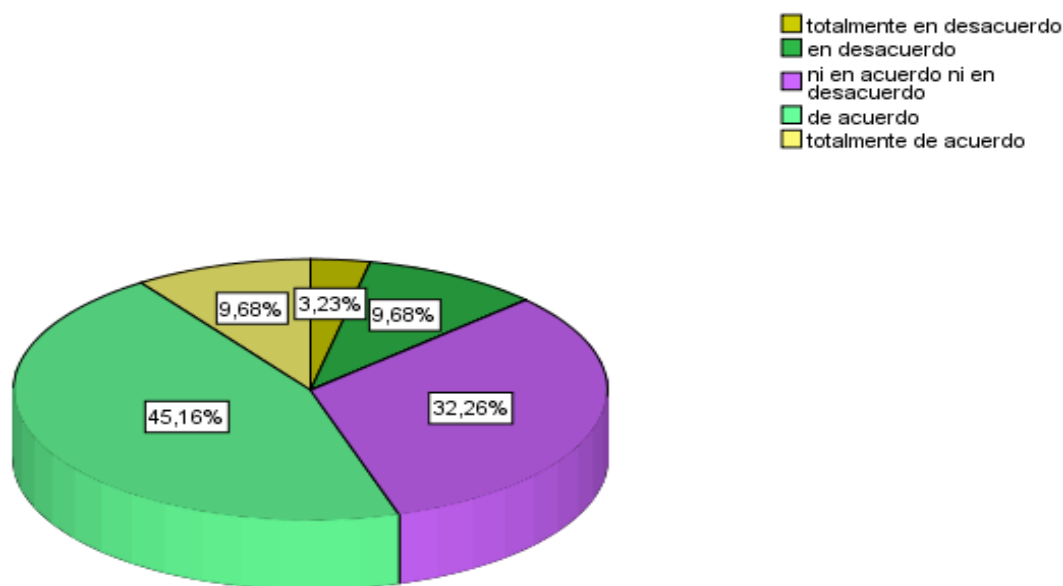


Figura 15: Si no hubiese dado de mí, tanto por este trabajo, ya me hubiese retirado; proporción de los trabajadores de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 15

Interpretación: El 45,16% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo que si no hubiese dado de sí tanto en su trabajo, ya se hubiese retirado

Tabla 16: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Si las remuneraciones no fueran como me pagan hoy, ya me hubiese retirado.

Permanencia por el pago de remuneraciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	2	6,5
En desacuerdo	4	12,9
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	38,7
De acuerdo	9	29,0
Totalmente de acuerdo	4	12,9
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

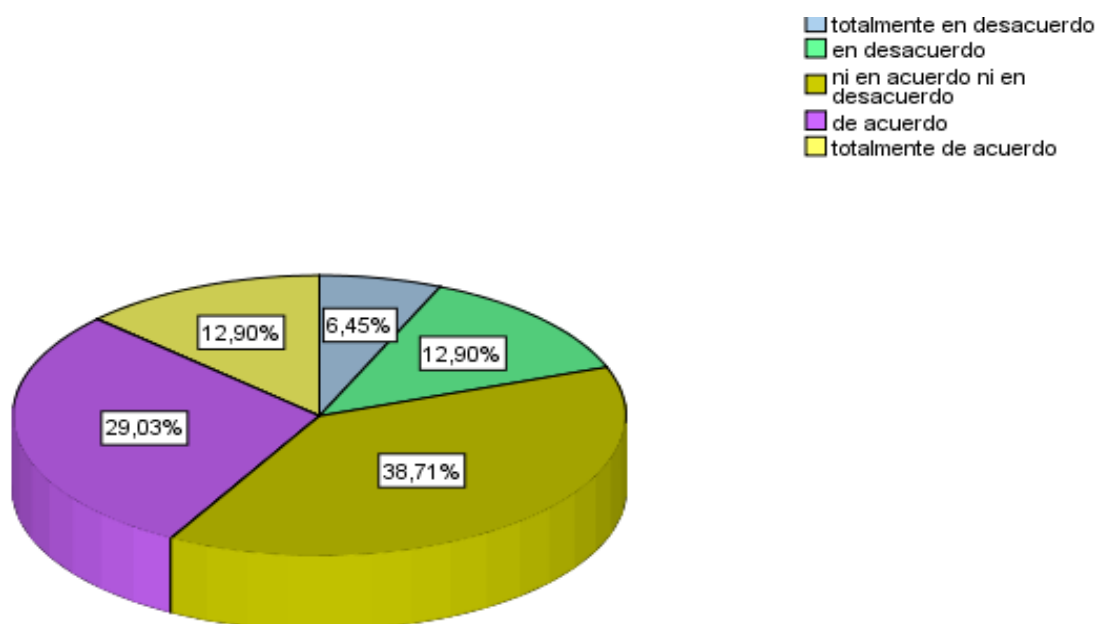


Figura 16: Si las remuneraciones no fueran como me pagan hoy, ya me hubiese retirado; proporción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 16

Interpretación: El 38,71% manifestaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo que si las remuneraciones no fueran como le pagan, ya hubiesen retirado

- **Datos de la variable del compromiso organizacional (compromiso normativo)**

Tabla 17: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), No dejaría la empresa donde trabajo, porque tengo un sentimiento obligado hacia ella.

Permanencia por un sentimiento obligado	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	3,2
En desacuerdo	6	19,4
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	22,6
De acuerdo	15	48,4
Totalmente de acuerdo	2	6,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

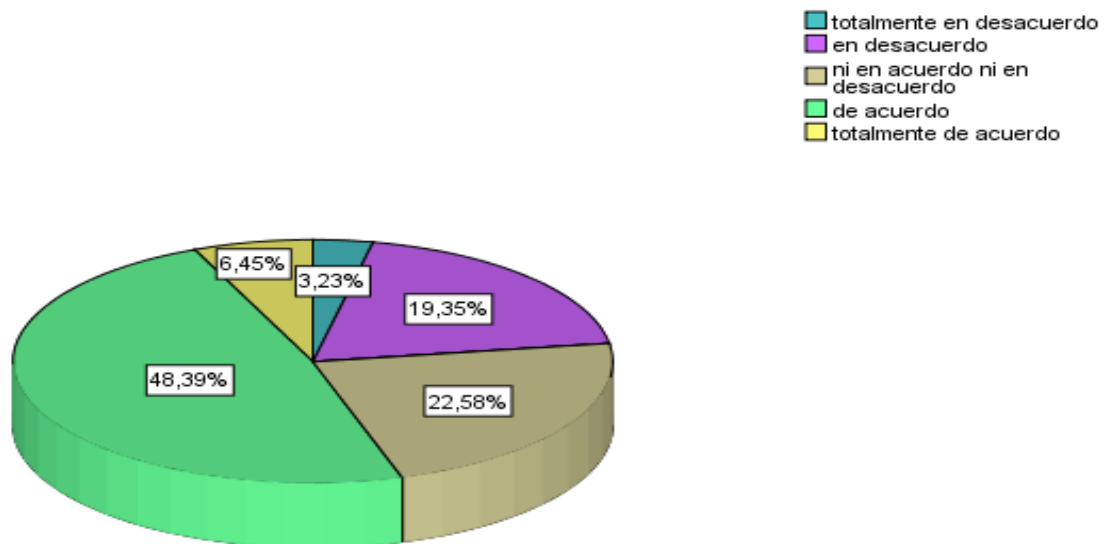


Figura 17: No dejaría la empresa donde trabajo, porque tengo un sentimiento obligado hacia ella; proporción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 17

Interpretación: El 48,39% manifestaron estar de acuerdo con que no dejarían la empresa donde trabajan, porque tienen un sentimiento obligado hacia ella

Tabla 18: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que la empresa donde laboro merece mi lealtad.

Lealtad a la empresa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Totalmente en desacuerdo	1	3,2
En desacuerdo	1	3,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	22,6
De acuerdo	18	58,1
Totalmente de acuerdo	4	12,9
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

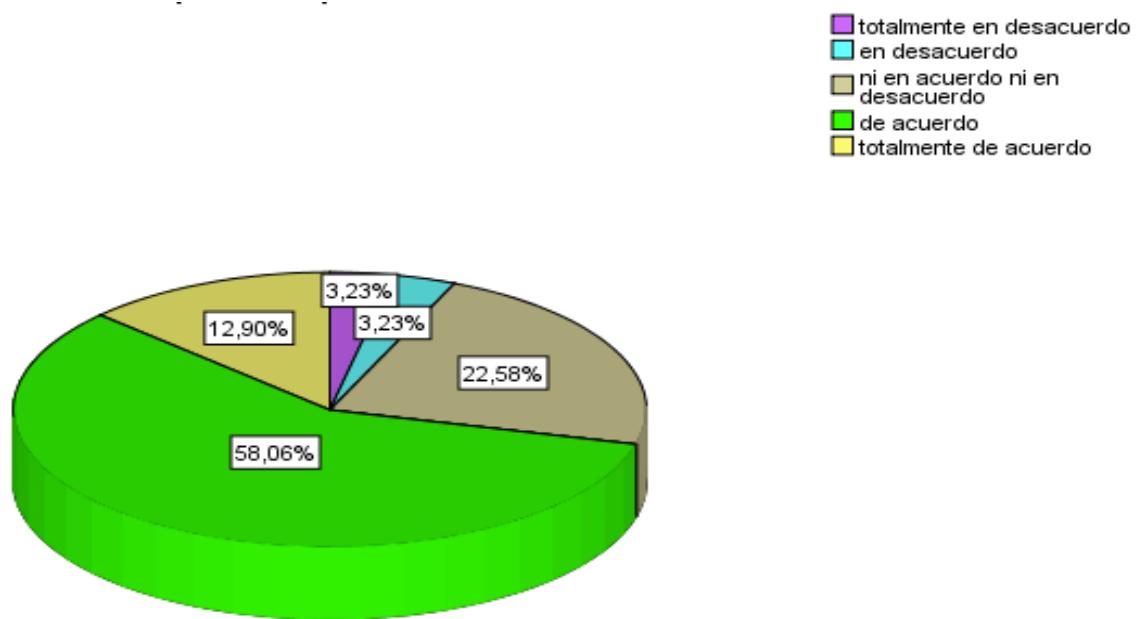


Figura 18: Siento que la empresa donde laboro merece mi lealtad; proporción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 18

Interpretación: El 58,06% manifestaron estar de acuerdo con que sienten que la empresa donde laboran merece su lealtad

Tabla 19: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que cargaría con una culpabilidad si dejo la empresa donde trabajo ahora.

Grado de culpabilidad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
En desacuerdo	4	12,9
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	38,7
De acuerdo	12	38,7
Totalmente de acuerdo	3	9,7
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

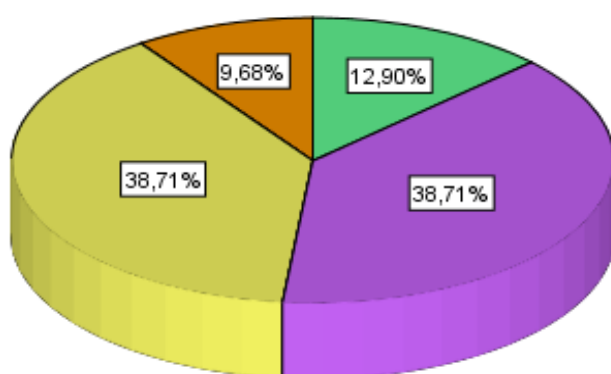
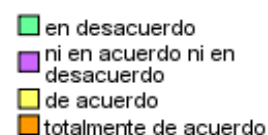


Figura 19: Siento que cargaría con una culpabilidad si dejo la empresa donde trabajo ahora; proporción de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 19

Interpretación: El 38,71% manifestaron estar de acuerdo que cargarían con una culpabilidad si deja la empresa donde trabaja

Tabla 20: Distribución de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librerías), Siento que le debo mucho a la empresa por la oportunidad de trabajo que me brindaron.

Sentimiento de deuda	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
En desacuerdo	4	12,9
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	32,3
De acuerdo	15	48,4
Totalmente de acuerdo	2	6,5
Total	31	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector de las actividades de servicios relacionadas con la impresión (librería, 2017)

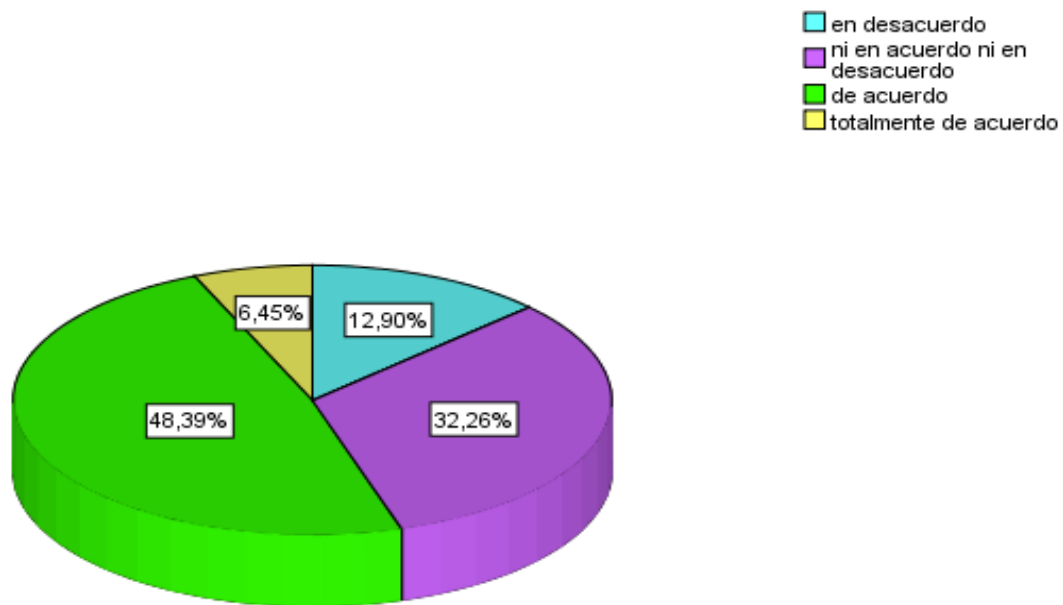


Figura 20: Siento que le debo mucho a la empresa por la oportunidad de trabajo que me brindaron; proposición de los trabajadores de las MYPES del rubro de impresión (librería), 2017

Fuente: Tabla 20

Interpretación: El 48,39% manifestaron que están de acuerdo con que debe mucho a la empresa por la oportunidad de trabajo que le brindaron

4.2. Análisis de resultados

Respecto a datos generales del encuestado

Dentro de las encuesta realizadas como datos generales se pudo deducir que el 64,52% de los trabajadores son mujeres (Tabla 1), el cual tiene una coincidencia con la investigación hecha por Mautino (2015) quien menciona que el 67% de los encuestados representan ser mujeres, por lo mismo el autor Rafael (2018) afirma que en su estudio realizado el 68,8% son mujeres y contrasta con Sanchez (2015) ya que él menciona que en su estudio realizado el 59.6% de los encuestados son del sexo masculino, por tanto por los resultado se puede notar que los trabajadores más predominantes son del sexo femenino.

El 38,71% mencionan tener de 31 a 40 años de edad (Tabla 2), el resultado obtenido tiene una coincidencia con; Mautino (2015) quien menciona que la edad más predominante es de 26 años a 29 en un porcentaje de 50%, y contrasta con Rafael (2018) quien hace mención que solo el 31,82% de los trabajadores tienen una edad de 26 a 30 años y Sanchez (2015) menciona que el 50,5% de los trabajadores de su estudio manifestaron tener más de 51 años, por tanto se puede deducir que los trabajadores son en su gran mayoría mayores de edad.

El 38,71% de los trabajadores afirman que están en Sup. No Uní. (completa)(incompleta), (Tabla 3), el resultado encontrado contrasta con Rafael (2018) quien menciona que en su estudio se reflejó con 56,06% con grado de instrucción superior universitario, y Mautino (2015) quien dice que el 44% de los encuestados manifestaron que estudios universitarios completos, por tanto, como resultado final se puede decir que estos trabajadores no tienen profesiones terminadas o que recién están por cumplir su grado superior.

El 38,71% manifiestan que vienen laborando en la empresa en un aproximado de 4 a 5 años. (Tabla 4). El resultado obtenido contrasta con; Rafael (2018) menciona que 39,39% de los encuestados están en su lugar de trabajo menos de 2 años, Mautino (2015) menciona que el 42% de los trabajadores vienen laborando recién un año y Sanchez (2015) menciona que el 46,8% tienen una antigüedad de 26 a 30

años, por el cual puedo deducir que a los trabajadores les gusta el trabajo que hacen y que por ello están tanto tiempo en su centro de labor

- **Respecto al compromiso organizacional (compromiso afectivo)**

El 41,94% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifiestan que están de acuerdo en que se sienten identificados con la empresa donde trabajan (Tabla 5), el cual tiene coincidencias con el autor Chauca (2015) quien menciona que el 55,6% de los encuestados en su estudio se sienten identificados con su organización, por lo mismo los autores Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) mencionan que los trabajadores más identificados están menos propensos en abandonar la organización, aquellos trabajadores que tienen bien en claro esta variable son los que están más capacitados y que conocen la empresa. Y que contrasta con Mautino (2015) quien dice que el 31% de los encuestados no se sienten ligados emocionalmente con la organización donde laboran. Por los resultados se deduce que en su gran mayoría los trabajadores se sienten identificados con la organización donde laboran, el cual es un buen factor beneficiario para la empresa, ya que un trabajador identificado da lo mejor por la organización,

El 54,84% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), mencionan que están de acuerdo con el grado de su compromiso con el trabajo que realizan dentro de la organización, (Tabla 6). Por el resultado obtenido se dan las coincidencias con las investigaciones de los autores Chauca (2015) quien menciona que el 59,3% de los encuestados se sienten comprometidos con la organización donde laboran y Diaz y Quijada (2005) Mencionan que en la investigación que realizaron se pudo determinar que por encima del 50% de los trabajadores manifiestan estar comprometidos con la organización y las labores que realizan. De estos resultados se puede analizar que la gran mayoría de los trabajadores se sienten comprometidos con las tareas o

actividades que ellos ejercen dentro de la empresa, el cual es un buen indicio para la empresa, ya que genera mayores productividades en sus ventas. por lo mismo los autores Robbins y Judge (2013) manifiestan que el factor de involucramiento en el desenvolvimiento en los trabajos o actividades que netamente realizan los empleados, el cual por los estudios revisados se puede definir como un apego emocional a la entidad donde se trabaja, incluye aquellas creencias que tienen los empleados en sus valores, ya que ello orienta a un paso firme a alcanzar el compromiso de los empleados

El 48,39% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron estar de acuerdo con que, si se les consideran sus opiniones para tomar decisiones realizadas en la organización, (Tabla 7). Coincidiendo con Chauca (2015) quien menciona que el 55,6. % se siente parte del equipo de la organización por la importancia que se le toma y las participaciones, por lo mismo el autor Newstrom (2011) menciona que el compromiso es conexión e interés positivo, pero para lograr el grado de capacidad del trabajador a la hora de invertir su mayor empeño es importante para lograr desarrollar las misiones y los objetivos de una organización. Pero contrasta con Mautino (2015) quien menciona que el 31% de las encuestados mencionan que no se le toman en consideración cuando se van a realizar actividades ligadas a sus habilidades y talentos, De estos resultados se puede analizar que en la gran mayoría de las empresas de librerías del distrito de Huaraz se toma en consideración los aportes de los trabajadores para tomar decisiones, el cual es un acontecimiento positivo que beneficia a la empresa y la motivación de los trabajadores

El 54,84% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron estar de acuerdo con respecto a la satisfacción de las actividades que desarrollan dentro de la organización, (Tabla 8). Por el resultado obtenido se pudo encontrar coincidencias con Rafael (2018) quien dice que el 51,54% de los encuestados mencionan que el trabajo es más que sus obligaciones sino lo toman como el centro de sus vidas ya que se sienten

satisfechos, Chupillon (2014) hace mención que el 71% de los trabajadores encuentran una satisfacción laboral, Chauca (2015) menciona que el 74,4% de los encuestados se sienten motivados para realizar sus trabajos ello se da gracias a la satisfacción laboral y Crisanto (2017) menciona que el 100% de los encuestados se sienten realmente satisfechos con el trabajo que realizan, Diaz y Quijada (2005) mencionan que en su investigación pudieron determinar que el 77% de los trabajadores sometidos al estudio mencionaron estar satisfechos con los trabajos que realizan dentro de la organización, por lo mismo los autores Hellriegel y Slocum (2009) mencionan que el compromiso con la organización es muy semejante a la satisfacción laboral, donde que el compromiso con la organización resalta mucho acerca de la fuerza de participación de un empleado a la medida que viene trabajando en la empresa y el tiempo de duración de un empleado en un trabajo, donde resalta que cuándo más larga haya sido el trabajo de un empleado tiende a tener un compromiso más fuerte con la organización. De los resultados se puede analizar que los trabajadores de las empresas se sienten satisfechos con las actividades y tareas que desarrollan dentro de la organización, el cual es un aspecto benefactor para las empresas ya que así los empleados podrán generar mayores utilidades con sus ventas.

El 58,06% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron que sienten que sí, dan todo de su esfuerzo en su trabajo, (Tabla 9). Los autores Hellriegel y Slocum (2009) mencionan que cuando los empleados están comprometidos con lo que hacen existe un gran esfuerzo voluntario por parte de los empleados en las actividades que realizan para la institución, ya que cuando se expresan de una forma incluida, hacen entender que todos los sucesos realizados en las empresas son por ellos también. Así mismo los autores Diaz y Quijada (2005) mencionan que se pudo determinar que los trabajadores sometidos a investigación manifiestan brindar todo de su esfuerzo en las actividades que desarrollan. Del resultado obtenido se puede deducir que los trabajadores brindan todo lo que pueden dar en el desarrollo de sus actividades y así ejercer buenos trabajos el cual favorece a la empresa a su buen desarrollo.

El 61,29% del total los trabajadores del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifiestan estar de acuerdo que cumplen con todos los roles se le asigna en la empresa, (Tabla 10). De los resultados obtenidos se puede analizar que los trabajadores de las organizaciones cumplen satisfactoriamente los roles que les asigna la empresa, el cual les facilita a orientarse mejor en su trabajo y desarrollar buenas tareas. Para los autores Gonzáles, De la torre y De Elena (1995) la consideración del cumplimiento de roles es importante, porque mediante ello se puede ver el buen nivel de de calidad del trabajo del trabajador, ya que mediante ello los trabajadores trabajan ordenadamente sus funciones pertenecientes.

El 61,29% del total los trabajadores sometidos a estudio en el rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifiestan estar de acuerdo de la satisfacción que tienen con el ambiente de su trabajo, (Tabla 11). Por el resultado obtenido se puede coincidir con Chauca (2015) quien menciona que el 48,1% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con las instalaciones físicas donde laboran, Díaz y Quijada (2005) Mencionan que que en un 69% de los trabajadores investigados afirmaron estar satisfechos con el ambiente de su trabajo, por lo mismo Hellrigel y Solum (2005), menciona que la satisfacción con el ambiente de trabajo es un aspecto importante para entender el compromiso, el grado de su personalidad y actitudes de los trabajadores dentro de una organización y lo primordialmente se descubra sus experiencias. Y que se puede contrastar con Chupillon (2014) quien menciona que el 21,4% de lo trabajadores manifestaron estar en un nivel medio y no altas al respecto a las condiciones laborales. De los resultados se puede deducir que los colaboradores están conformes en el ambiente físico donde trabajan, el cual es un factor beneficioso para la empresa, ya que al sentirse cómodo los trabajadores realizaran mejores trabajos.

- **Respecto al compromiso organizacional (compromiso continuo)**

El 35,48% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron estar de acuerdo que permanecen en la organización por necesidad, (Tabla 12). Para el resultado obtenido se pudo encontrar coincidencias con Mautino (2015) quien menciona que en su investigación pudo detectar que el 31% de los colaboradores trabajan por necesidad en la organización donde están y Rafael (2018) menciona que en su estudio realizado el 45,5% de los encuestados manifestaron estar en nivel de permanencia en la organización es por necesidad. De los resultados se puede deducir que los colaboradores si trabajan por necesidad, el cual puede que sea un parte negativo para la empresa, ya que pueden desarrollar trabajos no tan eficientes, puesto que un empleado que trabaja por necesidad mayormente siempre esperan el día que les va pagar. por lo mismo los autores Gonzáles, De la torre y De Elena (1995) es importante tomar el estudio del grado de permanencia por necesidad de los trabajadores en la empresa, ya que uno de los factores es por conservar su trabajo, ello podra ayudar a definir a que el trabajador labora porque es necesario para mantenerse y que no hay otras opciones de trabajo, el cual también será apoyo para determinar el compromiso continuo y sus aspectos relevantes que hacen que los trabajadores sigan laborando en la empresa.

El 51,61% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron estar de acuerdo que si dejan su trabajo habrá menos oportunidades laborales en otras organizaciones, (Tabla 13). El resultado obtenido tienen una coincidencia con Rafael (2018) quien menciona que en su estudio realizado pudo detectar que el 31,82% de los trabajadores encuestados mencionaron que se quedan por que hay pocas alternativas de trabajo en otras instituciones y Mautino (2015) menciona que en su investigación realizada los colaboradores afirmaron un 38% que no se retiran de la organización donde están por el tema de que haya pocas oportunidades laborales en otros lugares Del resultado se puede analizar que los trabajadores temen salir de la organización por un factor que no puede haber puestos de trabajo para ellos en otras organizaciones,

el cual da entender que los trabajadores laboran en la empresa por una necesidad de trabajo. Por lo mismo los autores González, De la Torre y De Elena (1995) es otro factor para la determinación del compromiso continuo, se quedan porque los trabajadores sienten que ya tienen su lugar o puesto dentro de la empresa y que si dejaran la organización hay menos posibilidades de que no haya trabajo en otras organizaciones.

El 38,71% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifiestan estar en desacuerdo que, si no estarían trabajando por mucho tiempo en la empresa, ya hubiesen optado por retirarse (Tabla 14). Haciendo un análisis se puede decir que para muchos de los trabajadores no es de mucha importancia el factor de antigüedad laborada para tomar la decisión de retirarse de la empresa. Así los autores Hellrigel y Solum (2005) mencionan que: El pasar el tiempo en la organización, junto con sus compañeros incentiva a que se establezcan más vínculos entre todo el capital humano y la entidad.

El 45,16% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron estar de acuerdo que si no hubiese dado de sí, tanto en su trabajo, ya se hubiese retirado, (Tabla 15), Para los resultados obtenidos se concuerda con Rafael (2018) quien hace mención en su estudio realizado que el 31,82% dicen que no quieren trabajar en otro lugar por el hecho de que ellos dieron mucho en la organización donde están ahora y Mautino (2015) descubrió que los trabajadores afirman en un 41% que si no hubiesen puesto mucho de si mismos ya se hubiesen retirado de la organización donde están ahora. Se deduce que la mayoría de los trabajadores sienten que han dado mucho de su esfuerzo para ocupar el puesto o el trabajo que ejercen, por el cual no están dispuestos para retirarse de la empresa todavía. Así para los autores González, De la Torre y De Elena (1995) este factor ayuda a determinar el esfuerzo brindado por los trabajadores en la organización, este esfuerzo basado en una transacción de incentivos también ayuda a determinar el compromiso continuo.

El 38,71% de los trabajadores del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron estar ni en acuerdo ni en desacuerdo que si las remuneraciones no fueran como le pagan, ya hubiesen retirado, (Tabla 16). Se puede deducir que los trabajadores no están tanto por la remuneración, por el cual se puede decir que no es un factor que puede determinar su salida del trabajador de la empresa. Para los autores Hellrigel y Solum (2005), el factor de remuneraciones también tiene mucho que ver en la determinación actitud y personalidad del trabajador y que mediante a ellos como responden a la organización.

- **Respecto al compromiso organizacional (compromiso normativo)**

El 48,39% del total de los trabajadores del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron estar de acuerdo con que no dejarían la empresa donde trabajan, porque tienen un sentimiento obligado hacia ella, (Tabla 17). El resultado obtenido concuerda con Chauca (2015) quien menciona en su estudio realizado que el 59,3% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo con la remuneración que perciben son buenas, Del resultado obtenido se puede analizar que los trabajadores no dejan la organización donde trabajan por un cierto grado de sentimiento obligado, sentimientos que podrían ser tanto como personales como de temas empresariales, tal es el caso de que el trabajador es conocido de la empresa u otras razones más, por lo mismo los autores De la torre y De Elena (1995) el grado de sentimiento obligado el cual es una actitud emocional donde que el trabajador siente que es forzado por quedarse en la empresa, se pueden decir que provienen del parte del proceso de la socialización en el ámbito familiar y en el ámbito institucional.

El 58,06% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron estar de acuerdo con que sienten que la empresa donde laboran merece su lealtad, (Tabla 18). Donde se puede

coincidir con Diaz y Quijada (2005) quienes mencionan que en su investigación desarrollada pudieron notar que el 44% de los trabajadores tienen un índice eficiente de lealtad a la empresa, por lo mismo el autor Newstrom (2011) menciona que la lealtad o fidelidad del trabajador es como una medida que el trabajador tiene con la entidad donde trabaja, y que también tiene un pensamiento de seguir aportando con alto nivel de participación en la empresa. Y que el resultado obtenido se contrasta con Mautino (2015) quien hace mención en su investigación que el 30% de los investigados mencionan que la organización por quien laboran no merece su lealtad. Viendo los resultados se puede decir que los trabajadores sienten que la empresa donde laboran merece que ellos le den su lealtad, ya que los empleados al ser parte de una organización son parte de ella, y que por nada del mundo transmitir estrategias y algunos datos confidenciales a la competencia.

El 38,71% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron estar de acuerdo que cargarían con una culpabilidad si deja la empresa donde trabaja, (Tabla 19). El resultado obtenido contrasta con Rivera (2010) quien manifiesta que en su investigación el grado de culpabilidad de los trabajadores (docentes), no prima mucho y que además esto no distrae a las actividades eficientes que ellos realizan dentro de la institución y Mautino (2015) quien menciona que el 30% del total de los encuestados para su investigación pudieron afirmar que no se sentirían culpables al dejar la organización ahora. De los resultados obtenidos se puede analizar que los trabajadores sienten que si abandonan a la empresa donde laboran se sentirían con un cierto grado de culpabilidad por dejar la empresa, por un factor de que, si el trabajador se va, dejaría sola la empresa de su amigo o la empresa de su familia, puesto que este indicador está más referido al sentimiento amical o familiar. Por lo mismo según los autores De la Torre y De Elena (1995) el peso de la culpabilidad es la actitud emocional frustrante que tiene el trabajador por retirarse de la organización, en caso de dejar la empresa, se siente culpable por razones amicales o familiares que han sido parte de la empresa.

El 48,39% de los trabajadores encuestados del rubro de actividades de servicios relacionados con la impresión (librería), manifestaron que están de acuerdo con que debe mucho a la empresa por la oportunidad de trabajo que le brindaron, (Tabla 20). El resultado obtenido contrasta con la investigación realizada por Rivera (2010) quien menciona que el sentimiento de deuda en los trabajadores (docentes) sometidas a la investigación son mínimas y Mautino (2015) en su investigación menciona que el 31% manifestaron que no tienen sentimiento de deuda con su entidad, así que se pueden ir si no fuese por necesidad. Del resultado obtenido se puede deducir que los empleados sienten que tienen un sentimiento de deuda con la empresa, ya que se les brindó un trabajo cuando ellos lo necesitaban o por temas más personales con la organización que hace que el sentimiento del trabajador esté ligado a una deuda emocional empresarial, Para los autores De la torre, y De Elena (1995) el sentimiento de deuda es un estado anímico del trabajador cuando va tomar la decisión de retirarse de la empresa, en el aspecto de que tiene una deuda emocional con la organización y que el cual ayudara a determinar el compromiso normativo

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Las conclusiones determinadas, parte de darle respuesta al objetivo general y específicos de la investigación en este caso, dicho así se detalla los siguientes ítems:

Los directivos de las librerías manejan buenas gestiones buscando la calidad fomentando el compromiso organizacional, que con el cual han logrado el bienestar empresarial como el compromiso de sus trabajadores, puesto que los empleados se sienten a gusto trabajando en la organización donde laboran, es así que el compromiso afectivo esta con un 54,38% de nivel de practica en las empresas, el 48,39% está reflejado el compromiso normativo y que el 41,93% está representado el compromiso continuo, donde podemos deducir que los directivos hacen un buen manejo del talento humano, puesto que los resultados del estudio implican que los trabajadores laboran satisfechos, con lealtad y en armonía en su centro de trabajo brindando los mejores servicios al cliente.

Las micro y pequeñas empresas se caracterizan por tener trabajadores mujeres, que tienen alrededor de 31 a 40 años y que vienen trabajando en la empresa en un rango de 4 a 5 años, donde se puede deducir que el género, la edad y el tiempo de trabajo reflejan que estas empresas tienen no menos de 4 años de antigüedad y que ha podido subsistir en el mercado gracias al trabajo eficiente de sus trabajadores.

El compromiso organizacional en las librerías de Huaraz se caracteriza por tener como índice superior al compromiso afectivo, el cual refleja que los trabajadores se mantienen ligados e identificados con la organización, puesto que al tener trabajadores que velan por cumplir los objetivos de las organizaciones, la empresa gana prestigio, sostenibilidad, utilidades y competitividad en el mercado.

5.2. Recomendaciones

En visto que se han encontrado buenos resultados en la investigación realizada, se realizara algunas recomendaciones más, para que no se pierda el ritmo positivo del compromiso organizacional en las librerías del distrito de Huaraz:

Desarrollar gestiones en función al capital humano, implementando políticas orientadas al trabajador, reuniones de debates de ideas, programas de actividades físicas o psicológicas de sus trabajadores, programas de motivación estas ya sean intrínsecas o extrínsecas, talleres de aprendizaje y autoestima, puesto que estas ayudan a desarrollar la pertenecía del trabajador a la empresa, estas deben ser llevados bajo el respaldo de la gestión de calidad por parte de los administrativos que dirigen las empresas, porque cuando el trabajador es tomado en cuenta se siente importante en la empresa, tiene el pensamiento de que todo lo que hace es importante y esencial para el desarrollo organizacional.

Implementar tecnología de control para la supervisión de los materiales en venta, contar con ambiente agradable para que el trabajador se sienta cómodo dentro de las instalaciones, mantener el orden y limpieza de los materiales para que estas sean más fáciles de ubicar, deben ser accesibles es decir deben estar situados en puntos clave donde los clientes requieren de librerías.

Brindar más empoderamiento a los trabajadores, brindarles un buen trato, fomentar la convivencia entre compañeros de trabajo, tomar en cuenta la participación de los trabajadores para la toma de decisiones, aceptar sus recomendaciones, darles reconocimientos y sacarlos a un día de recreación, son causas que dan como efecto a un mayor compromiso, identidad y lealtad de los trabajadores a las organizaciones, por el cual las librerías deben seguir a un ritmo de un buen trato y atención a sus trabajadores para seguir desarrollándose en el mercado.

Referencias bibliográficas

- Agostino, A. (21 de 11 de 2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de Gestión: <http://gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque, Perú: universidad católica santo toribio de mogrovejo.
- Betanzos, N., & Paz, F. (01 de 09 de 2011). *Beneficios del Compromiso Normativo Para las Organizaciones*. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de Direccionestrategica: <http://direccionestrategica.itam.mx/ES/beneficios-del-compromiso-normativo-para-las-organizaciones/>
- Brunetti, Collesei, Vescovi, & Sóstero. (2004). *La librería como negocio economía y administración* (1a ed.). Milán: S.L. Fondo de cultura economica de España. Recuperado el 21 de 07 de 2017
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educacion, S.A.
- Chauca, M. (2015). *La Cultura Organizacional y la Competitividad de la Institucion Educativa San Luis Rey, Chimbote, 2015*. Chimbote: Uladech. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041288>
- Chupillon, G. (2014). *Clima Organizacional y satisfaccion del personal docente del Instituto de Idiomas y Linguistica de la Universidad SanPedro– Sede Chimbote, 2013*. Chimbote: Uladech. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035415>
- Crisanto, K. (2017). *Caracterizacion de la capacitacion y desempeño laboral en las MYPE rubro librerías del mercado modelo de Piura, año 2015*. Piura: Uladech. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043108>
- Díaz, P. (26 de 04 de 2017). *Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?* (F. Gil, Editor) Recuperado el 19 de 07 de 2017, de Gestión: <http://gestion.pe/empleo-management/empresas-peruanas->

pierden-30-sus-empleados-anualmente-que-2188291

- Díaz, Y., & Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. México: Universidad Autónoma Metropolitana. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de <http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI12428.pdf>
- Gonzales, C. (1994). *Calidad total* (1a ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- González, L., De la torre, A., & De Elena, J. (1995). *Psicología del trabajo y de las organizaciones, gestión de recursos humanos y nuevas tecnologías*. Madrid: Madrid Eudema.
- Grisanti, A., Oliveros, A., Acosta, I., & Raffalli, J. (10 de 06 de 2017). *Ecoanalítica y PGA Group presentan “Venezuela constituyente, economía y organizaciones”*. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de Analítica: <http://www.analitica.com/noti-tips/ecoanalitica-y-pga-group-presentan-venezuela-constituyente-economia-y-organizaciones/>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12a ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Hellriegel, J., & Solum, R. (2005). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Ediciones Paraninfo.
- Ivancevich, j., Konopaske, r., & Matteson, m. (2006). *comportamiento organizacional* (7a ed.). México, D. F., México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Mautino, M. (2015). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro enseñanza secundaria formación general del distrito de huaraz. 2015*. Huaraz. Recuperado el 19 de julio de 2017, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041276>
- Nava, V. (2005). *¿que es la calidad? conceptos, gurus y modelos fundamentales*. Mexico: Limusa. Recuperado el 18 de 02 de 2019
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico, D.F.: McGRAW-Hill/Interamericana.
- Peña, M., Díaz, G., CHavez, A., & César, S. (2016). *Compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas*

- empresas*. Recuperado el 19 de julio de 2017, de Revista Internacional Administracion & Finanzas: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2808147
- Peruano. (02 de 07 de 2013). *Ley N° 30056 ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversion, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado el 21 de 07 de 2017, de El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Rafael, M. (2018). *Caracterización del compromiso organizacional como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro instituciones educativas particulares nivel primario y secundario en el distrito de Independencia, 2015*. Huaraz: Uladech. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3426>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institucion educativa privada de lima metropolitana y su correlacion con variables demograficas*. Lima. Recuperado el 19 de julio de 2017, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comporatmiento Organizacional* (15A ed.). Mexico: Pearson.
- Rodriguez, R. (2 de 06 de 2017). *Industria cementera realiza aportes del sector al crecimiento*. Recuperado el 19 de 07 de 2017, de Hoy digital: <http://hoy.com.do/industria-cementera-realza-aportes-del-sector-al-crecimiento/>
- Sanchez, E. (2015). *El comportamiento organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – huacho, 2014*. Chimbote: Uladech. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035896>
- Sanchez, E. (26 de 08 de 2016). *Las deudas emocionales*. Recuperado el 12 de 10

- de 2018, de Maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/las-deudas-emocionales/>
- Servat, A. (2005). *Calidad metodología para documentar el ISO-9000 version 2000* (1a ed.). Mexico: Pearson educacion.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad* (1a ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Tejada, J., & Arias, F. (julio - diciembre de 2005). *Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización*. Recuperado el 19 de julio de 2017, de Enseñanza e Investigación en Psicología: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29210206.pdf>
- Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima. Recuperado el 21 de 07 de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5157875.pdf>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio conceptos y herramientas* (1a ed.). Bogotá: ECOE.
- Vega, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., Oscar, G., González, C., & Villegas, A. (2011). *Administración por cañidad* (1a ed.). Colombia: Alfaomega Colombiana.
- Vila, G., Castro, C., & Alvarez, D. (2015). *Antecedentes del compromiso afectivo de los empleados de pymesintensivas en conocimiento*. España: Aedem. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de <http://www.redalyc.org/html/5016/501650368004/>
- Villalba, O. (2001). *Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo*. Recuperado el 19 de julio de 2017, de Revista Latinoamericana de Administración: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71602602>
- Zeithaml, V., A., P., & Leonard, B. (1990). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: The free press.

Anexos

1. Cuestionario

1.1. Cuestionario aplicado a los trabajadores



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO ACADEMICO METODOLOGÍA DE LA INVETIGACIÓN –
CADI
CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LAS MYPE DEL
RUBRO DE ACTIVIDAD DE SERVICIOS RELACIONADAS CON LA
IMPRESIÓN (LIBRERIAS)

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN EL RUBRO DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS RELACIONADAS CON LA IMPRESIÓN (LIBRERÍA) EN EL DISTRITO DE HUARAZ – 2017

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Con una (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

NOMBRE DE LA EMPRESA:.....

I. DATOS GENERALES	
1. Sexo a) Masculino b) Femenino	4. ¿Cuánto tiempo viene laborando en la empresa? a) Menos de 1 año b) 2 a 3 (años) c) 4 a 5 (años) d) 6 a 7 (años) e) De 8 años a mas
2. Edad a) Menos de 20 b) De 21 a 30 c) De 31 a 40 d) De 41 a 50 e) 51 a mas	
3. Grado de instrucción a) Primaria (completa) (incompleta) b) Secundaria (completa) (incompleta)	

c) Sup. no univ. (completa) (incompleta) d) Sup. Uni. (completa) (incompleta)	
--	--

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
------------------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	---------------------------

II. VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
COMPROMISO AFECTIVO					
1. Me siento identificado con la organización donde laboro	1	2	3	4	5
2. Me siento comprometido con el trabajo que realizo en la organización.	1	2	3	4	5
3. Tengo participación en la toma de decisiones que se realizan en la empresa	1	2	3	4	5
4. Me siento satisfecho de las actividades que desarrollo dentro de la organización.	1	2	3	4	5
5. Siento que doy todo mi esfuerzo, en mi trabajo de la organización	1	2	3	4	5
6. Cumpló con todos los roles que se me asigna en la empresa	1	2	3	4	5
7. Me siento satisfecho en el ambiente donde trabajo	1	2	3	4	5
COMPROMISO CONTINUO					
1. Siento que permanecer en la organización donde trabajo es por necesidad	1	2	3	4	5
2. Siento que si dejo este trabajo, habrá menos oportunidades laborales en otras organizaciones	1	2	3	4	5
3. Si no estaría trabajando por mucho tiempo en esta empresa, ya hubiese optado por retirarme	1	2	3	4	5
4. Si no hubiese dado de mí, tanto por este trabajo, ya me hubiese retirado	1	2	3	4	5
5. Si las remuneraciones no fueran como me pagan hoy, ya me hubiese retirado	1	2	3	4	5
COMPROMISO NORMATIVO					
1. No dejaría la empresa donde trabajo, porque tengo un sentimiento obligado hacia ella	1	2	3	4	5
2. Siento que la empresa donde laboro merece mi lealtad	1	2	3	4	5
3. Siento que cargaría con una culpabilidad si dejo la empresa donde trabajo ahora	1	2	3	4	5
4. Siento que le debo mucho a la empresa, por la oportunidad de trabajo que me brindaron	1	2	3	4	5

2. Relación de las MYPE

N°	NOMBRE COMERCIAL	RUC	VIA	N VIA	#	TAMAÑO	# DE GERENTE
1	MULTISERVICIOS YERAY	10802484157	JR.	27 DE NOVIEMBRE	530	Micro	1
2	MULTISERVICIOS STEPHMIL	10316222591	PJ.	JOSÉ CARLOS MARIATEGUI		Micro	1
3	MULTISERVICIOS ARIAS	10434051741		LUZURIAGA	612	Micro	1
4	MULTISERVICIOS ADRIAN	10316772841	AV	LUZURIAGA	1218	Micro	1
5	MULTISERVICIOS PRINT SYSTEM	10316644746		TACLLAN	S/N	Micro	1
6	MULTISERVICIOS CHELITA	10316806843	JR.	RAUCA ROCADIO		Micro	1
7	MARITEL SERVIS	10426638881	JR.	MAGNOLIAS		Micro	1
8	MULT. "ESCUELAS SALUDABLES"	10408042726	AV	ANTONIO RAYMONDI	506	Micro	1
9	COPIMAXS	10081654188	JR.	FEDERICO SAL Y ROSAS	534	Micro	1
10	MULTISERVICIOS CESVA	10316558653	JR.	COMERCIO	804	Micro	1
11	LIBRERIA LALI	10316394464	JR.	ROSAS PAMPA	S/N	Micro	1
12	MULTISERVICIOS BOUTIQUE NAOMIS	10316680394		SIMON BOLIVAR	751	Micro	1
13	MULTISERVICIOS LEON	10411032952	JR.	MANUELA GONZALES DE TORR	385	Micro	1
14	MISKI WUARAK	10079177283	JR.	LADISLAO MEZA LANDAVERI	250	Micro	1
15	LIBRERIA LUCIANO	10418669336	AV	FITZCARRALD	353	Micro	1
16	MULTISERVICIOS O M Y K	10705742907	AV	AGUSTIN GAMARRA	617	Micro	1
17	MULTISERVICIOS SHADON	10316687721	AV	CONFRAT.INTER.OESTE	660	Micro	1
18	MULTISERVICIOS KIMI	10069506262		SIMON BOLIVAR	775	Micro	1
19	GMC PUBLIX	10098165610	JR.	27 DE NOVIEMBRE	714	Micro	1
20	SERVICIOS MULTIPLES NATALY	10421158822		LUZURIAGA	522	Micro	1
21	MULTISERVICIOS SAN MIGUEL	10419513437	AV	CONFRAT. INTER. ESTE	385	Micro	1
22	KATEQUILLA	10316770491		JUAN DE L CRUZ ROMERO	557	Micro	1

N°	NOMBRE COMERCIAL	RUC	VIA	N VIA	#	TAMAÑO	# DE GERENTE
23	MULTISERVICIOS MISAELE	10456378370	JR.	JUAN DE LA CRUZ ROMERO	696	Micro	1
24	SERVICIO MULTIPLE PRINCIPE	10400254457		AGUSTIN GAMARRA	960	Micro	1
25	PUNTO COM-PUBLICISTAS EIRL.	20530582214	PQ.	PQ. DE LA AMISTAD INTERN.	S.N	Micro	1
26	ESCUELA DE EDUCADORES DEL PERU	10458229169	AV	28 DE JULIO	463	Micro	1
27	MULTISERV.MUNDO DE PAPEL	10316553091		MERCADO CENTRAL	B	Micro	1
28	MULTISERVICIOS MONTE CARLO	10402380743		SAN MARTIN	771	Micro	1
29	MULTISERVICIOS ROSARIO	10316299518	JR.	FEDERICO SAL Y ROSAS	996	Micro	1
30	MULTISERVICIOS COPY CENTER	10441332268		AGUSTIN LARREA Y LAREDO	777	Micro	1
31	SERV.GENER..ONZA DE ORO S.R.	10400588258		SIMON BOLIVAR	745	Micro	1

3. Prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach

K = Numero de items

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de varianza de los items

S_T^2 = Varianza de la sumatoria de los items

α = Coeficiente de alfa de cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Desarrollo

K = 20

$\sum S_i^2 = 17.3784946$

$S_T^2 = 285.713978$

Aplicando la formula

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{17.3784946}{285.713978} \right]$$

$\alpha = 0.98860548$

El coeficiente de alfa de cronbach muestra que está en un nivel excelente al tomar el valor de 0.989, del cual se deduce que el nivel de fiabilidad del instrumento de medición aplicado para la encuesta es muy confiable.