



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA
PARA MEJORAR LA LEALTAD DE LOS TRABAJADORES
EN LA MICROEMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS
MARANATHA E.I.R.L. DISTRITO DE MARCAVELICA –
SULLANA, 2022**

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

AUTOR

JIMENEZ MORALES, ANDY JAVIER

ORCID: 0000-0002-5416-0144

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE-PERÚ

2023

**EQUIPO DE TRABAJO
AUTOR**

Jiménez Morales, Andy Javier

Orcid: 0000-0002-5416-0144

Universidad Católica Los ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Orcid: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO Canchari

Quispe, Alicia

(Presidenta)

Orcid: 0000 – 0001 -6176- 191X

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

(Miembro)

Orcid: 0000 – 0003 – 2177 - 5676

Limo Vásquez, Miguel Ángel

(Miembro)

Orcid: 0000 – 0002 – 7575 – 3571

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Canchari Quispe, Alicia

Presidenta

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

Miembro

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, darle gracias a Dios por la salud, fuerza y voluntad de seguir adelante en este camino que elegí por darme la vida y haberme hecho la persona que soy cumpliendo las metas propuestas.

A mis padres, por todo el esfuerzo y dedicación. A mi hermano Joel que fue quien me hizo tomar la decisión, para empezar el taller de titulación.

A mi esposa Naya y mis dos pequeñas hijas Aitana y Emilia, que son el motor, motivo y fuerza en mi vida y mi fe de querer de lograr todo hoy, mañana y siempre.

Agradezco inmensamente a Cinthia Cruzado por apoyarme, guiarme en este reto del trabajo de investigación y a todas las personas que me proporcionaron su ayuda para asumir este gran reto.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	12
2.3 Bases Conceptuales.....	19
III. HIPÓTESIS.....	21
IV. METODOLOGÍA.....	21
4.1 Diseño de la investigación	21
4.2 Población y Muestra	22
4.3 Definición y Operacionalización de las Variables.....	23
4.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	25
4.5 Plan de Análisis.....	25
4.6 Matriz de Consistencia.....	26
4.7 Principios éticos	28
V. RESULTADOS.....	30
5.1 Resultados	30
5.2 Análisis de resultados	38
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1Características del compromiso afectivo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.....	30
Tabla 2Características del compromiso normativo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.....	31
Tabla 3Características del compromiso de continuidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.....	32
Tabla 4Características de sensibilización de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.....	34
Tabla 5Características de valoración del colaborador en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.....	35
Tabla 6Características de jefatura de oportunidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.....	35
Tabla 7Elaborar una propuesta para el compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Siento orgullo de trabajar en esta empresa	63
Figura 2 Deseo de tener más tiempo en la microempresa.....	63
Figura 3 La empresa simboliza mucho para mi	64
Figura 4 Disfruta hablar de la empresa con externos	64
Figura 5 Siento a la empresa como familia.....	65
Figura 6 Assumo los problemas de la empresa como míos.....	65
Figura 7 Compromiso de solucionar problemas de la empresa.	66
Figura 8 Me sentiría culpable si abandonaría la empresa.	66
Figura 9 Me muestro leal con la empresa.	67
Figura 10 Considero que la lealtad es importante.....	67
Figura 11 Me siento moralmente obligado en la empresa.	68
Figura 12 Abandonaría la empresa por un mejor trabajo remunerado.....	68
Figura 13 Estoy en deuda con la empresa por todo lo que me ha brindado.....	69
Figura 14 Continuo en la empresa por necesidad de empleo.....	69
Figura 15 Mi vida se vería afectada si decido salir de la empresa.	70
Figura 16 Si ofertaran otro empleo me costaría mucho.	70
Figura 17 La empresa me motiva a cumplir con mis funciones al máximo.....	71
Figura 18 Doy iniciativa para desarrollar actividades propuestas en la empresa.....	71
Figura 19 Siento motivación para dar soluciones	72
Figura 20 Recomendaría trabajar en la empresa	72
Figura 21 Identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa.	73
Figura 22 Se identifica con bienestar que le brinda la empresa a usted y su familia.....	73
Figura 23 Conoce usted las pérdidas que tuvo la empresa en estos tiempos	74
Figura 24 Conoce sobre las ganancias y utilidades de la empresa	74
Figura 25 Se siente valorado en la empresa donde trabaja	75
Figura 26 Ha recibido alguna recompensa por sus logros en la empresa	75
Figura 27 Considera que trabaja con desempeño.....	76
Figura 28 Su jefe muestra trato amable.	76

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal: Describir las principales características del compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa negocios y servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Fue un estudio básico, descriptivo, transversal y cuantitativo en una muestra de 21 colaboradores. Los resultados fueron los siguientes: se describió las características del compromiso afectivo: el 57.1% siempre se siente orgulloso de trabajar en la empresa. Las características del compromiso normativo: 33.3% a veces se muestran leales con la empresa, 38.1% siempre sienten moralmente obligado en la empresa, 57.2% a veces abandonaría la empresa por un mejor trabajo remunerado. Las características del compromiso de continuidad: 47.6% siempre continuó en la empresa por necesidad de empleo. Las características de sensibilización de los trabajadores: 47.6% siempre se identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa. Las características de valoración del colaborador: 57.2% a veces se siente valorado en la empresa donde trabaja, 57.2% a veces ha recibido alguna recompensa por sus logros en la empresa. Las características de jefatura de oportunidad: 33.3% a veces considera que trabaja con desempeño, 28.6% a veces su jefe lo trata amablemente. La propuesta de mejora se enmarcó a la capacitación sobre compromiso organizacional en los siguientes indicadores: fidelización de los colaboradores, obligación moral, recompensas otorgadas, desempeño laborado. Se concluye que existe una falta de compromiso y lealtad de los trabajadores a su centro de trabajo.

Palabras claves: Afectivo, compromiso, continuidad, lealtad, mejora

ABSTRACT

The main objective of this work was: To describe the main characteristics of organizational commitment as a strategy to improve the loyalty of workers of the microenterprise business and services Maranatha EIRL district of Marcavelica-Sullana, 2022. It was a basic, descriptive, cross-sectional and quantitative study. in a sample of 21 collaborators. The results were as follows: the characteristics of affective commitment were described: 57.1% always feel proud to work in the company. The characteristics of the normative commitment: 33.3% are sometimes loyal to the company, 38.1% always feel morally obligated in the company, 57.2% sometimes leave the company for a better paid job. The characteristics of the commitment to continuity: 47.6% always continued in the company due to the need for employment. The characteristics of worker awareness: 47.6% always identify with confidence and a sense of opportunity in the company. The characteristics of evaluation of the collaborator: 57.2% sometimes feel valued in the company where they work, 57.2% have sometimes received some kind of reward for their achievements in the company. Opportunity leadership characteristics: 33.3% sometimes consider that they work with performance, 28.6% sometimes their boss treats them kindly. The improvement proposal was framed within the training on organizational commitment in the following indicators: employee loyalty, moral obligation, rewards granted, labor performance. Employees are suggested to participate in the activities of the improvement plan in favor of the Maranatha EIRL service company of Marcavelica-Sullana.

Keywords: Affective, commitment, continuity, improvement loyalty.

I. INTRODUCCIÓN

Una microempresa es una pequeña organización que no requiere de grandes capitales, pues está dedicada a la producción, comercio o prestación de servicios y tiene como propósito la obtención de un beneficio monetario, además, la importancia de las microempresas para la economía y sociedad radica en que son la principal fuente de empleo, de ahí que se diga que es una unidad socioeconómica.

La micro y pequeña empresa (Mypes), contribuye en gran medida a incrementar la economía del estado, pues a pesar de ser una compañía pequeña, crece a diario y logra gran competitividad, ya que se trata del resultado de un proyecto de emprendedores que se conforma por un grupo reducido de colaboradores y se caracterizan por su flexibilidad, mayor empleabilidad, e innovación. Sin embargo, aún existen carencias organizacionales y administrativas que no permiten el cumplimiento de los objetivos trazados y, por ende, influyen en el desarrollo y productividad de dicha organización.

En la actualidad, según la Organización de las Naciones Unidas, las micro y pequeñas empresas (MYPES) constituyen entre el 60% y 70% de empleabilidad y el 50% del producto bruto interno en el ámbito internacional y representan cerca del 90% de empresas en distintos países. En todas las sociedades las microempresas contribuyen a las economías locales y nacionales, por ende, las MYPES deben ser resistentes a los nuevos desafíos presentados, principalmente en cuanto al compromiso de todos los que la conforman por medio de estrategias que permitan mejorar su entorno financiero, el acceso a mercados y los recursos humanos y tecnológicos que impulsen su potencial. (ONU, 2022)

En América Latina, una de las principales fuentes de incremento en el crecimiento de las microempresas es el capital humano, ya que es el factor que mayor influencia tiene en su productividad, capacidad de exportación y crecimiento.

Asimismo, se sabe que estas representan el 99.5% de empresas a nivel Latinoamericano y Caribe. Además, de generar el 60% de empleo formal impulsando el crecimiento e inclusión en la región (Banco de Desarrollo de América Latina, 2019). Sin embargo, aún existen ciertas barreras que no permiten que estas desarrollen su máximo potencial como baja productividad, competitividad y eficiencia, además de un alto índice de informalidad laboral y fiscal, falta de innovación, siendo esta última el común denominador en la gran mayoría de países latinos y caribeños lo que ocasiona un crecimiento empresarial más lento, mismo que perjudica a sus empleados al no otorgar empleados de calidad (Banco de Desarrollo de América Latina, 2018).

Aunado a ello, Builies, (2021), menciona que otro problema es la gran logística costosa, es decir, altos gastos de transporte, bajo poder de negociación, elevadas cargas tributarias, la falta de formalización en sus servicios que le podrían permitir entrar a mercados más extenso.

A pesar de ser uno de los mayores generadores de empleo, mismos que ayudaran en diversas formas a la población, aún existen ciertas acciones que no permiten ejecutar un desarrollo pleno en la región, siendo así muchas veces las malas decisiones en cuanto a la logística tenido avalados únicamente por la experiencia de la persona, a pesar de ello, lo más grave es el poco apoyo de las autoridades a estas, ya que, los altos impuestos tienden a ser en su mayoría la principal dificultad a que estas tomen acciones innovadoras o expandan sus servicios.

Por otra parte, se sabe que las Mypes en el Perú, el 96% de los empresarios dirigieron alguna vez una Mype. A ello se le suma que esta población se encuentra por encima del 91% de participación en la economía nacional. A pesar de todos los estragos ocasionados por la COVID-19, durante el año 2021 se tiene registro de 5.5 millones de Mypes a lo largo y ancho del País, es decir un 75.9% más que en el año 2020, revelando un mecanismo que amortigüe las crisis dentro de las viviendas peruanas (Encuesta Nacional de Hogares, 2021).

Es preciso indicar que, para lograr el éxito empresarial, el factor de vital importancia es el Recurso Humano mismo que requiere de altos índices motivacionales con el fin de lograr que las actividades realizadas se lleven a cabo con empeño, cumpliendo con las expectativas del personal mejorando su desempeño y por ende la productividad de la organización. De este modo, la organización se hará de trabajadores comprometidos e integrados con su centro de labores.

Conforme las distintas investigaciones realizadas en Perú, Se ha determinado que la competencia empresarial en términos de economía es buena, No obstante, mantener a los empleados no es una labor fácil, puesto que aún existen vacíos administrativos y organizacionales. Tal es el caso que, según el sondeo realizado por IPSOS para American Chamber of Commerce of Perú (2018), se sabe que el 60% de las empresas peruanas no logra la retención de empleados, dando como consecuencia una rotación de personal del 15% nivel considerado demasiado alto.

Según el Ministerio de Producción (PRODUCE) en el año 2019, más de 60.000 MYPES han sido lideradas por madres, donde 77.8% están ubicadas en todo el territorio nacional. Siendo la Región Piura, un generador de empleo de vital importancia puesto que, durante el

año 2019 se generaron más de 280 mil puestos de trabajo. Siendo los principales rubros las agroindustrias, pesqueros y comercio, siendo este último en el ámbito local se acrecienta cada vez más generando, altas tasas de empleabilidad; mismas que requieren de un alto índice de motivación por parte de los empleados, ya que, al existir una mayor competitividad, muchas veces no se logran los objetivos planteados.

Por otro lado, es importante citar a la variable de lealtad, como la importancia de brindar un buen trato en los trabajadores que garantice tener la fórmula del equilibrio para tener una situación en la compañía o empresa según las necesidades salariales de los empleados, siendo un reto que el trabajador asuma un sentido de lealtad, además de la confianza y la oportunidad para realizar la organización que labora (Toyama, 2022).

Investigaciones sobre el respaldo laboral en el mercado, manifiestan un gran reto para que los trabajadores demuestren la lealtad, confianza, oportunidad en una empresa a través del bienestar que le pueda brindar la empresa a esa persona y relacionando a su familia. Para ello debe de cumplir las características de sensibilización, valoración, asumir jefaturas y manejar los conflictos laborales (Toyama, 2022).

Cabe mencionar que, en la provincia de Sullana, tenemos el caso de la microempresa Maranatha EIRL, que se encuentra ubicada en el distrito de Marcavelica Esta es una empresa liderada por una mujer emprendedora, cuyas actividades están dirigidas al comercio de alimentos y bebidas (frutas y cremoladas), logrando con el trascurso del tiempo de las microempresas que mayor rentabilidad ha generado no solo para los pobladores, sino también a los distintos visitantes.

Sin embargo, pese a contar con gran acogida, de forma interna presenta ciertas deficiencias administrativas y de gestión, ello porque se ha logrado identificar que el personal no se muestra comprometido con los ideales de la empresa, puesto que, uno de los problemas que más presenta es la rotación de personal, debido a las renunciaciones y falta de lealtad de sus colaboradores.

En el distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, se encuentra la microempresa familiar Maranatha EIRL, dedicada a la venta de frutas, raspadillas, postres, jugos y ensaladas; para ello, cuenta con insumos traídos de las distintas regiones del país, los cuales aportan valor nutricional y refrescante para el clima norteño. Es una de las que ha sabido mantenerse después de los estragos ocasionados por la pandemia; no obstante, a su gran potencial aún existen ciertas situaciones que deben mejorarse, por ello es necesario conocer a sus colaboradores quienes

constituyen una pieza fundamental para la captación y fidelización de la clientela. Para tal cometido, deben emplearse estrategias de compromiso organizacional que permitan mejorar su lealtad hacia la empresa, misma que se encuentra en constante amenaza por las bajas ventas, rotación de personal, falta de liderazgo entre otros.

Por lo anteriormente explicado se planteó el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las principales características del compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa negocios y servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022? Y para responder al enunciado del problema, se tuvo conveniente la creación del objetivo general: Describir las principales características del compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa negocios y servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

También hace referencia los objetivos específicos: Describir las características del compromiso afectivo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Identificar las características del compromiso normativo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Determinar las características del compromiso de continuidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Identificar las características de sensibilización de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Describir las características de valoración del colaborador en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Determinar las características de jefatura de oportunidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Elaborar una propuesta de compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

El presente estudio tuvo relevancia teórica, puesto que la investigación de la variable de compromiso organizacional se relaciona con las bases teóricas respaldadas con investigaciones ejecutadas y publicadas, que describen el nivel de conocimiento y sus dimensiones. Cabe mencionar que tiene una justificación práctica debido a que encuentra un problema y plantea la estrategia de solución para promover y mejorar la lealtad entre los

colaboradores. Por ende, la justificación social, busca una solución a un problema encontrado en dicha investigación y hace que se convierta en socialmente rentable

Este trabajo de investigación se justificó en la relevancia metodológica por la creación de una propuesta de mejora para la ayuda en el reforzamiento de la lealtad y en la de tipo afectiva, normativa y de continuidad para lograr así fortalecer las capacidades de los trabajadores; además porque constituirá un antecedente para estudios similares en la carrera de administración. Para las microempresas dedicadas a las ventas de productos artesanales-comestibles, la pandemia fue la prueba más dura que enfrentaron, puesto que, debido a las nuevas normativas, muchos de estos tuvieron que dar por finalizadas sus actividades empresariales. No obstante, existe otra parte de dicho sector que demostró gran capacidad de resiliencia ante las dificultades y retos presentados.

Por ello, fue de gran importancia realizar un estudio en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL, con el fin de establecer cuáles son los desafíos que afectan la permanencia de los trabajadores de este rubro comercial, adoptando medidas que incrementen la lealtad, el compromiso y la continuidad del personal, fomentando habilidades que permitan continuar ofreciendo un servicio de calidad a sus consumidores. Esta investigación será de utilidad porque se implementará una estrategia de compromiso organizacional para mejorar la lealtad de los trabajadores en las micro y pequeñas empresas y obtener datos relevantes que permitan tener una visión del contexto actual en el área administrativa para la consecución de su plan operativo.

Respecto a los alcances de este estudio, refieren que los resultados se pueden considerar para tomarlos como referencia en empresas de alimentos y/o empresas similares. Mientras que las limitaciones que se encontraron fueron el tiempo de los colaboradores de la empresa para poder desarrollar la encuesta ya que debían seguir con sus funciones y deberes puesto que se encontraban en horario de atención al público.

Como principales resultados, se describió las características del compromiso afectivo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022: el 57.1% siempre se siente orgulloso de trabajar en la empresa, 47.6% casi siempre deseó tener más tiempo en la empresa, 47.6% siempre siente a la empresa como familia, 38.1% casi siempre asumieron los problemas de la empresa como míos.

Se identificó las características del compromiso normativo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana,

2022. Se refieren los siguientes resultados: 57.1% siempre se sintieron culpables si abandonaran la empresa, 33.3% a veces se muestran leales con la empresa, 28.5% consideran que la lealtad es importante, 38.1% siempre sienten moralmente obligado en la empresa, 57.2% a veces abandonaría la empresa por un mejor trabajo remunerado, 28.6% está en deuda con la empresa por todo lo que le ha brindado.

Se determino las características del compromiso de continuidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Teniendo los siguientes resultados: 47.6% siempre continuó en la empresa por necesidad de empleo, 57.1% siempre su vida se veía afectada si decide salir de la empresa, 47.6% casi siempre le costaría mucho si le ofertaran otro trabajo, 33.3% a veces la empresa la motiva a cumplir con sus funciones al máximo, 23.8% siempre motivan a cumplir con las funciones al máximo, 57.2% a veces siente motivación para dar soluciones, 33.3% a veces recomendaría trabajar en la empresa.

Se identifico las características de sensibilización de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Obteniendo los siguientes resultados: 47.6% siempre se identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa, 57.1% siempre se identifica con bienestar que le brinda la empresa usted y a su familia, 28.6% a veces conoce las pérdidas que tuvo la empresa y el 57.1% siempre conocen sobre las ganancias y utilidades de la empresa.

Se describió las características de valoración del colaborador en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Se obtuvieron los siguientes resultados : 57.2% a veces se siente valorado en la empresa donde trabaja, 57.2% a veces ha recibido alguna recompensa por sus logros en la empresa.

Se determino las características de jefatura de oportunidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Se obtuvo los siguientes resultados: 33.3% a veces considera que trabaja con desempeño, 28.6% a veces su jefe lo trata amablemente.

La propuesta de mejora se enmarca a la capacitación sobre compromiso organizacional en los siguientes indicadores: fidelización de los colaboradores, obligación moral, recompensas otorgadas, desempeño laborado.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Mora et al. (2021) en su investigación *Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral en franquicias de Barranquilla-Colombia*. Planteó como objetivo analizar los componentes del compromiso organizacional y su vinculación con los factores sociales que propician la ausencia del personal del rubro franquicias de comida rápida. La metodología fue de tipo descriptiva, de campo, de diseño no experimental, transaccional y se trabajó con una población constituida por 155 trabajadores. Los resultados determinaron que la dimensión identificación organizacional es un indicador relevante para la consecución de metas ya que el 81% de encuestados se mantienen en este proceso, además el 80% de los objetivos están muy presentes dentro del rubro y afirmaron que dentro del proceso de identificación el nivel de relación que permite la consecución de los objetivos empresariales. Se concluyó que los elementos del compromiso de una empresa se encuentran muy presentes en el proceso integrador laboral lo que permite un proceso de identificación con la organización, involucramiento con su trabajo y lealtad, lo que se pudo traducir en un sentido de pertenencia con el centro de labores.

Ramón y Pineda (2019) en su trabajo *Revisión de los factores que generan el compromiso laboral con la gestión estratégica empresarial*. El objetivo fue determinar los factores que repercuten en dicha variable. La metodología usada fue de tipo descriptiva-explicativo y documental. Los resultados revelaron que las empresas enfrentan grandes retos para lograr efectividad en un mercado donde la globalización es cada vez más fuerte. Además, se encontró que el factor económico no es el más preponderante para el trabajador, sino el clima laboral donde se sienta bien, cumpliendo sus expectativas de sentirse parte importante, donde se valore su esfuerzo y se fomente el crecimiento empresarial, personal y profesional en ambiente de confraternidad y trabajo conjunto. Se concluyó que, las organizaciones deben encaminarse hacia la gestión estratégica de la parte humana que es la parte más importante, pues permitirá que se logren las metas trazadas. Además, es indispensable que los trabajadores se sientan comprometidos, a tal punto de convertirse en aliados estratégicos para el éxito organizacional incrementando la productividad.

Carrasco & Hevia (2019) en su publicación: *Relación entre el compromiso organizacional y la intención de abandono al puesto de trabajo en Venezuela*. Cuyo objetivo fue la determinación de la relación entre compromiso organizacional y la intención de

abandono del puesto laboral. Fue un estudio de revisiones bibliográficas, descriptivos, transversales. Apoyándose en una muestra de 15 trabajadores. Los resultados se describen 20% de mujeres, 66.67% son hombres y el 13.33% no se identifican como género. La edad mayoritaria oscila entre 20 a 23 años con el 53.33%. Respecto al 26.67% son estudiantes universitarios. En las dimensiones de la variable de compromiso organizacional, se encuentran en un nivel medio con resultado oscilante de 3.50 y 4.60. Parecido a las respuestas sobre la intención del abandono del lugar de trabajo, ya que se tiene el nivel de medio con resultado de 3.13 y 3.89. Se describió las disconformidades sobre la variable de estudio y refiere la correlación según el soporte de Spearman para obtener que no existió relación significativa en dichas variables, por tanto, se llega a aceptar la hipótesis nula. Se concluyó: la dimensión de compromiso organizacional se pudo relacionar de manera moderada con la dimensión compromiso afectivo y dimensión de remuneración.

Bravo & Cassano (2019) en su trabajo de investigación *Estrategias para aumentar el compromiso organizacional en el área de ventas de una empresa*. El propósito fue proponer estrategias para mejorar el compromiso organizacional. La metodología empleada fue mediante el sintagma holístico, de enfoque mixto, de tipo proyectivo, método inductivo y nivel comprensivo, los resultados que se obtuvieron fueron: sobre la sub categoría compromiso afectivo, se determinó que el 33.33% de encuestados. Sobre el compromiso de continuidad, se logró establecer que el 40% estuvieron de acuerdo. Respecto del compromiso normativo, el 26.67% refirió que la empresa merece su lealtad y el 53.33% manifestó retirarse de la empresa si sintiera presión. Se concluyó que, falta que los empleados se involucren con la organización, por ello, es necesario implementar el modelo IML con actividades para motivar y aumentar el compromiso de los trabajadores, puesto que se logró detectar que dicha empresa no motiva emocionalmente a sus colaboradores.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Quiroz & Rondón (2022) en su estudio que lleva por nombre: *Aprendizaje y compromiso organizacional en trabajadores del sector gastronómico*, presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Cuya finalidad fue la relación entre el aprendizaje y el compromiso organizacional en colaboradores del sector gastronómico en Tumbes, apoyándose en una muestra de 146 trabajadores con edades oscilantes de 18 a 55 años. Utilizó una metodología descriptiva, cuantitativa y correlacional, con instrumentos según la Escala de Niveles y Condiciones del Aprendizaje Organizacional y la Escala de Compromiso

Organizacional. Obteniendo como resultados como la existencia de una correlación moderada, directa y significativa entre la variable de aprendizaje y compromiso organizacional. La correlación encontrada en las dimensiones de formación y cultura organizacional y compromiso afectivo fueron de mayor intensidad.

Abad (2021) en su tesis titulada *Compromiso laboral de los millennials en los fast food de la ciudad de Chiclayo, 2019*. El propósito fue determinar el nivel de compromiso laboral. La metodología fue de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, tuvo un nivel descriptivo y un diseño no experimental. Los resultados indicaron que el compromiso laboral se encuentra en un nivel medio en un 50.7%, se determinó que los varones poseen un nivel de compromiso de 56.8% mientras que las mujeres un nivel medio de 44.4%; 49.3% de los encuestados indicaron que no sienten energía al realizar sus labores, siendo los varones en 62.2% quienes mayor vigor poseen dentro de su centro de labores. Se concluyó: nivel de compromiso laboral es medio puesto que los millennials no sienten la misma energía y motivación respecto de la dimensión vigor por lo que algunos de estos les cuesta trabajar largos periodos de tiempo.

Martínez & Montañez (2021) en su trabajo de investigación denominado *Salario emocional y compromiso organizacional en el restaurante Tokio Trujillo, 2021*. Tuvo como objetivo determinar la vinculación entre el salario emocional y el compromiso de los trabajadores. Para ello empleó una metodología bajo el enfoque cuantitativo, de diseño correlacional y diseño no experimental-transeccional. Los resultados indicaron que existe vinculación según el coeficiente de Tau-b de Kendall en 0. 819, por lo que se determinó una correlación alta y positiva entre dichas variables. Así mismo, se identificó que el compromiso afectivo en dicha empresa se encuentra en un nivel medio con 68%, mientras que la dimensión compromiso normativo se encuentra en 47%, seguido de un nivel alto con 37% y la dimensión compromiso de continuidad obtuvo un 63% en nivel medio y 32% en nivel bajo, el nivel de compromiso organizacional fue considerado como medio-bajo en un 61%. Se concluyó que el nivel del salario emocional es medio, lo que demostró que la relación entre los empleados y el dueño es asertiva.

Podestá & Giuria (2021) en su estudio *El impacto del soporte organizacional percibido y el liderazgo servidor en el compromiso laboral de los empleados de una empresa de servicio*. El objetivo fue evaluar la influencia del soporte organizacional percibido y liderazgo en el compromiso de los trabajadores. La metodología usada del enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental, de corte transversal puesto que en base al

tiempo el instrumento fue aplicado en un solo momento. Los resultados 3.94%, de compromiso organizacional, seguido del soporte organizacional percibido de 3.54% y el liderazgo servidor con 3.38%. Además, se pudo observar que la dimensión compromiso normativo obtuvo una valoración de 4.6% y el compromiso efectivo obtuvo un valor de 3.69%, la percepción que tuvieron los encuestados sobre la vinculación con la empresa. Se concluyó que, los trabajadores se sienten responsables en el desarrollo de sus actividades y tienen intención de continuar con el trabajo asignado por la empresa a corto y largo plazo.

Galarza & Mendoza (2021) en su tesis denominada *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Petramás Sociedad Anónima Cerrada Lima, 2020*. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre motivación y compromiso organizacional en los empleados de una empresa SAC. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica y diseño no experimental, de nivel descriptivo y correlacional, puesto que consistió en recabar datos sobre los caracteres de las variables de estudio, buscando si existe alteración de alguna de estas. Con el instrumento se obtuvo que la variable motivación laboral y compromiso organizacional se vinculan entre sí, de forma significativa y alta, mientras que el compromiso normativo es la dimensión que se encuentra en nivel medio con un valor de 42.4%. Se concluye que mientras mayor sea la motivación que se brinda al personal de la institución, mayor será el compromiso que asuman respecto de sus actividades laborales y lealtad con la empresa.

Gonzales & Salazar (2019) en la tesis *Incidencias de las dimensiones del compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Alert del Perú S.A. Mall Aventura*. Tuvo como objetivo determinar la incidencia de las dimensiones del compromiso organizacional. La metodología empleada fue bajo el enfoque mixto, de tipo explicativo causal, el diseño fue no experimental y fue de corte transversal. Los resultados: 45% de los trabajadores se encuentra satisfecho laborando en la institución, el 45% se mostró insatisfecho y el 10% ni en acuerdo ni en desacuerdo. respecto al grado de participación en cuanto a las decisiones laborales el 80% no estuvo de acuerdo y el 10% indicó que sí; Así mismo el 55% manifestó que no recibió ningún reconocimiento por parte de la institución y el 50% indicó que dicha organización no le brinda las oportunidades para un ascenso como parte de la motivación. en igual sentido, el 80% de los encuestados indicó que trabaja más por necesidad que por gusto y el 60% refirió que no le costaría dejar la empresa, finalmente el 65% de los trabajadores dijo que no se sienten parte de dicha institución y que una de las principales razones por las que continúa trabajando es porque en otra empresa no podrían pagar lo que ganan en Alert del Perú (55%). Se concluyó

que, el nivel de compromiso organizacional de los empleados es bajo, puesto que se encuentran insatisfechos por las condiciones en las que trabajan.

2.1.3 Antecedente Regional y/o local

Rumiche & Silupu (2022) en su estudio: *Gestión del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Piura, 2022*. Tuvo como objetivo la evaluación de la influencia de la gestión del talento humano y el compromiso organizacional. Fue un estudio de tipo no experimental, aplicativo y descriptivo, de un solo corte transversal y además fue correlacional. Se llegó a los siguientes resultados: existió una correlación que fue positiva y directa en el personal provisto y el compromiso en la organización con un resultado de 0.698, además de la influencia en la organización del talento humano y la variable de compromiso organizacional en la entidad municipal con puntaje de 0.704, respecto al mantenimiento del talento humano y su relevancia con el comportamiento en la organización con el puntaje de 0.821, mientras que el desarrollo del talento humano con el compromiso en la organización con el puntaje de 0.854. Con ello se concluye que, la gestión del talento humano si influyó directa y positivamente en el logro del compromiso en la organización de la entidad municipal, teniendo un puntaje de correlación de 0.867, que comprobó una importante y relevante en los trabajadores administrativos de talento humano y repercutió en el nivel de confianza, lealtad, productividad de los trabajadores para el desarrollo del compromiso en la organización.

Velásquez (2020) en su tesis titulada *Marketing interno para motivar el compromiso de los trabajadores de una empresa financiera en Piura, 2019*. Su objetivo fue analizar la forma en que el marketing interno motiva el compromiso de los empleados. La metodología usada fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transeccional. y los resultados: Sobre el compromiso afectivo el 42% de los encuestados indicó que la organización demostró apego al equipo de trabajo. El compromiso continuo obtuvo el 52% que presentó alternativas de mejora sobre el compromiso laboral. Finalmente, sobre el compromiso normativo se obtuvo que, el 29% de encuestados refirió que en la empresa si satisfacen sus expectativas y el 84% afirma que siempre en la empresa existe cambio positivo entre los empleados. Se concluyó que, la contratación y retención del personal se desenvuelve en términos medios, porque el reclutamiento, remuneraciones, pagos extras y reconocimientos son limitados. Además, los empleados no demuestran lealtad y se encuentran desmotivados porque sus beneficios son mínimos.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Compromiso Laboral

El compromiso organizacional, según, Báez et al. (2019) es aquel vínculo socioafectivo entre la organización y sus trabajadores, dicho vínculo genera una identidad sobre el centro de labores, haciendo que el colaborador sienta como suyos los objetivos que esta se trace, convirtiéndose en una pieza indispensable.

Por su parte, Estrada & Mamani (2020) refieren que dicho compromiso se vincula con la pertenencia y el deber que tiene cada trabajador con el sitio donde labora; por ello, es necesario contar con personal eficaz y comprometido que brinde todo su esfuerzo para realizar un buen trabajo (p. 133).

Asimismo, Alarcón (2015) manifiesta que hablar de compromiso se trata de una disposición de los trabajadores frente al deber que tienen, lo que se traduce en que mientras más involucrados se encuentren con la organización, éstos estarán más satisfechos y el entusiasmo acrecentará y su rendimiento laboral será superior.

El autor Cruz (2017) manifiesta que el compromiso organizacional es de vital importancia en las empresas, ya que al usarse como táctica hacia el material humano para crear un filtro entre aquellos que realmente quieran a la organización como si fuesen parte de ella y de quienes no, mejorando los lazos de fidelidad, comunicación, respeto entre empleados y empleadores

En esa misma línea de ideas, Atoche (2019) menciona que “es aquella potencia que mueve a los empleados a ejecutar una determinada labor, empleando para ello el recurso corpóreo y psíquico hasta lograr la meta deseada para mejora de la organización a la que pertenece”.

2.2.1.1. Dimensiones del compromiso laboral. Meyer y Allen citados por Martínez & Montañez (2021) refieren que es un estado psíquico que enlaza a la organización con su personal y que consta de tres componentes: Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo y Compromiso de Continuidad.

- Compromiso Afectivo (deseo): Vinculado a la aspiración de persistencia del colaborador sobre una organización, manifestada en el orgullo de ser parte de esta. Por

otra parte, Cornejo et al. (2019), mencionan que esta dimensión está sujeta a las experiencias positivas durante el horario laboral.

- **Compromiso Normativo (deber):** Es de índole emocional, donde el colaborador experimenta una dependencia moral, es decir, un profundo sentimiento de pertenencia a la institución. Está basada en la lealtad que se debe a la institución por brindar diversas experiencias de aprendizaje debiendo seguir las normas y valores de la organización. En esa Línea de ideas, Anchelia et al. (2021), la definen como aquella que se desarrolla en base a las normas de la organización, convirtiéndose en una obligación del colaborador al pertenecer a la misma.
- **Compromiso de Continuidad (necesidad):** Cimenta su base en el aspecto material de la organización, es decir el colaborador afianza su apego debido al tiempo y dinero recibidos por esta, y, por ende, dejarla sería derrochar todo lo mencionado. Asimismo, Rosario y Rovira (2016), explican que, esta se da cuando un empleado no deja su puesto de trabajo, pues al hacerlo, estos perderían costos como lo son los beneficios laborales y su sueldo.

2.2.1.2. Beneficios del Compromiso Organizacional. Él mayor beneficio de tener entre sus filas a empleados comprometidos con los objetivos a largo plazo de la organización es que estos pondrán a su disposición sus recursos que mayormente son traducidos en tiempo, dinero y compromiso, sin esperar nada a cambio con el fin que la organización no falle en sus metas, encontrando en las experiencias positivas el impulso para sobresalir. (Rodríguez, 2017).

Por otra parte, el contar con colaboradores comprometidos, serán más eficientes en las labores asignadas, debiendo los directivos generar esfuerzos suficientes, para mejorar el clima laboral, mismo que se puede definir como la retención del recurso humano, generando un sentimiento de orgullo y comentarios positivos de estos hacia la organización, dando como consecuencia, el aumento de la productividad desempeño óptimo de los trabajadores, mejora en el servicio, lograr mayores niveles de satisfacción con los proveedores, es decir mejorar completamente los servicios brindados por la empresa.

A pesar de ello, el mantener siempre altos niveles de compromiso ocasionaría que el personal se oponga a nuevos cambios dentro de la organización, puesto que rechazaría innovaciones haciéndoseles complicada la adaptación a nuevas formas de trabajo, haciendo de la organización una inflexible y por ende poco competitiva a las nuevas estrategias de mercado.

La motivación. Cabe indicar que para que el trabajador se sienta involucrado con la empresa, se deben emplear mecanismos motivacionales, por ende, se proceden a explicar las definiciones según distintos autores.

Para el Equipo Editorial Etecé de Argentina (2021), la define como la raíz del comportamiento humano, puesto que es la energía que conduce a emprender o sostener una acción, misma que nos permite crear hábitos, intentar cosas nuevas, sostener el esfuerzo sobre alguna actividad en concreto.

De igual manera, Benavides (2017) considera la motivación como aquel aspecto de suma importancia en el ámbito laboral, que ayuda a determinar la perseverancia de las acciones que tomen los empleados para realizar las actividades encomendadas.

Finalmente, Robbins & Judge (2017) definen la Motivación Organizacional como el proceso que da ímpetu, trayectoria, permanencia y firmeza a la labor que realiza el colaborador cada vez que cumple con algún objetivo planteado por la empresa

Motivación Organizacional. Para Delgado (2020), la motivación indica un alto índice de identidad organizacional, mismo que funciona como estímulo para fortalecer la ética y actitudes de los empleados ante la empresa.

Por otro lado, García & Flores (2017), establecen que es la habilidad para mantener los valores corporativos que ayuden a los trabajadores a desenvolver un gran ejercicio de sus labores, haciendo que estas afecten de manera positiva las metas de la organización a la que pertenece.

2.2.1.3. Estrategias para fortalecer el compromiso organizacional. Según Sujana Patel citado por Medina (2019) ejemplifica un listado de ciertos métodos que pueden ayudar a mejorar el compromiso de los trabajadores con la empresa, siendo los siguientes:

- Estrategias de reconocimiento. De acuerdo con Custom Insight, “las malas relaciones entre empleados y líderes son la causa principal de la marcha de los trabajadores”. Su fin es simple, pues lo que busca es fortificar los lazos entre empleado y empleador mediante comportamientos, valores y efectos durante el jornal laboral, a modo de correspondencia a la sacrificada labor que estos realizan para lograr los objetivos propuestos.
- Instauración de nuevos desafíos. Su meta principal es que los guías animen y promuevan a los trabajadores a dar cara ante los nuevos duelos y luchas de manera eficaz y constante.

- Implementar en subvenciones sociales. Se basa en facilitar a los empleados áreas implementadas que ayuden a facilitar el jornal, dicho beneficio no solo debe implementarse dentro de la institución como salas de descanso, sino también para aquellos que realicen trabajo de campo, como cupones en restaurantes, viajes recreativos, entre otros.
- Proteger las nuevas integraciones. Una estrategia que puede ayudar en ampliar los lazos de fidelidad se encuentra en salvaguardar al servidor desde su etapa inicial en la organización. Por ello, se debe tener en cuenta otorgar a los nuevos miembros un guía para que dé el constante apoyo que estos puedan necesitar.
- Tolerancia profesional. Son ejercicios que den una mejora en la calidad de trato en la manera en la que los trabajadores ocupan su tiempo, esto ayudará a que estos midan su esfuerzo y disminuyan sus egresos.
- Mejorar el feedback en la organización. Es de vital importancia que los trabajadores siempre se sientan atendidos en sus necesidades, impaciencias y gustos. Con el fin de manejar una indagación irrefutable que se podría hacer por parte de un tercero, con el fin que otros empleados puedan manejar dichos comentarios sin la necesidad de agresiones verbales, que pueden causar malestar entre los demás trabajadores.
- Establecer las sendas de desarrollo interno. Hoy en día al ser uno de los principales reclamos de los empleados hacia la institución donde laboran, es la poca información concisa que estas otorgan respecto a bienes o concursos internos para obtener una mejora en la calidad profesional como parte del desarrollo competitivo de la misma. Ante ello es necesario que se implementen programas para trabajadores en general tengan dicho conocimiento para su posterior uso.
- Instituir oportunidades de tutela. Este plan debe complementarse con el ingreso de un régimen tutorial que ayude a fortalecer la visión de los contenidos y proyectos que permitirán suscitar las visiones que necesita el empleado.
- Permitir que los empleados elijan sus horas de descanso. Tener la consideración que todas las personas no tienen la misma tasa de producción en un tiempo determinado. Por lo que debería permitirse un horario que se adecue a dicho contexto, como por ejemplo un horario de verano sin que el desempeño diario y mensual no se vea afectado.
- Desarrollar a los empleados en todos los niveles para conseguir el cambio. Absolutamente todos los trabajadores son necesarios, pero, aquellos cuyos niveles estén debajo del

promedio sienten que no son tomados en cuenta dentro de la organización, por ello, siempre hay que estar atentos a todas las ideas que surjan de estos.

- Encuestar a los colaboradores periódicamente. Emplear una encuesta en ciertos lapsos de tiempo con el objetivo de indagar como emplean su capital, doctrinas y tiempo.

2.2.1.4. Teorías referentes al compromiso organizacional

Referente a las bases teóricas del compromiso organizacional, se encontró a la Teoría de Mowday, Porter y Steers, considerándolo como el impulso o fuerza en poder identificar a la persona como un ser organizado por determinación. Esta idea es relevante según el comportamiento favorable. Estos investigadores aportan este tipo de modelo con enfoque en la clasificación siguiente: (Mowday et al, 1982)

- Primer enfoque afectivo y actitud: hace referencia al ambiente de la organización donde el individuo tiene influencia en los diferentes factores como la remuneración, la supervisión, ser responsable, puntual, las relaciones que tienen con los demás colaboradores, identificando las emociones de los colaboradores y la organización que atribuyen valores. El componente de la organización en este enfoque menciona un vínculo como organización en las dimensiones afectiva relacionado por la percepción de los jefes de la organización.
- Segundo enfoque instrumental: el trabajador se vincula a la organización a medida que reciba beneficios, es decir el compromiso en representación de un mecanismo a nivel psicosocial para recompensas y costos que limitan las actividades en los trabajadores.
- Tercer enfoque sociológico: hace la relevancia en sometimiento de los trabajadores, esto significa procesos de aceptación por todo el equipo de trabajo. Aquí el compromiso es una forma de consentimiento de los colaboradores respecto a sus metas y objetivos.
- Cuarto enfoque comportamental, este enfoque trata las promesas como un vínculo y se manifiesta en comportamiento o acciones consistentes con el comportamiento de la persona. De esta manera, las personas se comprometen en base a señales de sus propias acciones. El compromiso tiene significado más allá de las fronteras de expectativas personales. Por lo tanto, desde este punto de vista, se supone que, en seis meses de arduo trabajo en la organización, los asociados son libres de determinar continuar o buscar otra organización.

La segunda teoría es de Meyer y Allen (1991) conceptualizan al compromiso como una promesa y como un estado con características psicológicas de las relaciones entre individuos y organizaciones. Influye en la decisión de quedarse o dejar la organización. Sobre esto los

autores crearon un modelo 3D con 3 dimensiones o componentes de compromiso: afectivo, normativo y de continuidad; puede tomarse de diferentes maneras, según los órganos afines, ya sean grupos de trabajo, directivos, profesiones o sindicatos.

En la dimensión de compromiso afectivo, se relaciona la familia, las emociones, la significancia, pertinencia, lealtad, orgullo, felicidad, solidaridad y la satisfacción, puesto que comprende el deseo de pertenencia a la entidad u organización.

En la dimensión de compromiso normativo, se relaciona con la obligación moral, lo correcto, la lealtad, sentimiento de culpabilidad, el deber y la reciprocidad, puesto que hace relevancia al sentimiento de obligación de permanencia en la organización.

En la dimensión de compromiso de continuidad se relaciona con indiferencia, conveniencia, consecuencia, costo- económico, necesidad económica, comodidad, beneficios, ya que hace referencia a los costos de salida de organización.

Por ende, los investigadores consideran que el compromiso corresponde al deseo, la obligación o necesidad del trabajador para tener permanencia en la organización, por tanto, se relaciona afectivamente en la entidad simultáneamente en el tiempo de mantener o no en términos de vinculación costo – beneficios y poder tener la capacidad de sentir o no la obligación de ser leal a su entidad.

2.2.2 Lealtad

Para los autores como Dict y Basu (citados por Bedoya et al, 2019) refieren que la lealtad en los trabajadores es la fuerza promovida entre la actitud individual y el comportamiento reiterativo para permanecer en la empresa o servicio donde labore mediante la repetición de acciones que garantizan a la empresa a permanecer así existan dificultades.

Cabe mencionar la identificación de la lealtad organizacional como la capacidad de los empleados que desarrollan para ser fieles a un proyecto empresarial. Y esto depende de cuanta importancia le muestre el compromiso que tiene la empresa y para ello toman como base dos aspectos importantes como: acudir documentado en la entrevista de trabajo, la información hace que tengamos profundización sobre la empresa y con detalle poder responder lo que plantea el gerente o administrador de la empresa. Y la segunda es la trasmisión del interés para incorporarse al equipo, demostrando alineamiento con la misión y los valores de la empresa que hacen crear fidelidad por parte de los empleados (Quetglas, 2020).

Además, la lealtad a nivel de la empresa se describe como una actitud del compromiso en los colaboradores en la organización, y esto se puede determinar por las actividades de los mismos y la disponibilidad de sus actitudes para mejorar la organización. Por tanto, la lealtad de los trabajadores no menciona ser el cumplimiento de todos los requerimientos básicos sino también comprende las acciones de estar frente a las adversidades y como empleado apoyar de manera firme y decidida. Es decir, las personas comprometidas, trabajadoras y a dar más voluntad sin tener interés retribuido, de esa manera se considera leal en la empresa. Esto conlleva a responder de forma positiva a los lineamientos, proceso, normatividad en las empresas. Para esta respuesta por parte de los trabajadores implica que hacia ellos existe un trato justo y humano en la institución que proporciona a sus colaboradores (Girón, 2019).

En ese contexto la lealtad debe ser de ambas partes, de la primera parte que le corresponde al trabajador y la segunda parte referente al empleador y viceversa, para tener un buen servicio y producto final que impacten en la sociedad. Siendo un gran reto para las empresas lograr que sus empleadores logren lealtad, acompañada de confianza, oportunidad en las organizaciones. Respecto al análisis que se puede describir en los vínculos laborales es importante mencionar el gran reto para hacer que el trabajador sea leal, comprometido y con oportunidad de realizar en la empresa para el bienestar de la compañía a él y a los integrantes de su familia (Tomaya, 2022)

Considerando las dimensiones de la variable lealtad, se tiene en primer lugar a la sensibilización, como la respuesta de transmitir todo lo que se proporciona a los trabajadores, la sensibilización al personal respecto al esfuerzo que se realiza para que se les pague puntual a los trabajadores. El empresario debe ser comunicativo con los empleados y ser sincero en las ganancias y pérdidas que pueda tener la empresa para que el trabajador comparta la empatía según los resultados que se espera (Tomaya, 2022).

La segunda dimensión es la valoración del colaborador, como la importancia de las empresas que traten bien al trabajador y considerar esta dimensión con incentivos monetarios o no monetarios que puedan recompensar el buen desempeño del trabajador. Esto corresponde desde una buena felicitación en público, a través de un documento, gozar de un día libre o recibir un bono por cumplimiento de metas (Tomaya, 2022).

La tercera dimensión denominada las jefaturas de oportunidad, como es el caso de los colaboradores que desean asumir el reto de una jefatura, haciendo referencia a un mismo jefe que tiene el desempeño como trabajador que brinda un trato adecuado, enaltece, es capacitado,

le da estatus, tiene reconocimiento, exigencia como jefatura. Puesto que se considera que a veces los empleados cuando tienen decisiones equivocadas hacia los jefes terminan renunciando a la empresa por el jefe. En este panorama de mejorar en las organizaciones se tienen que adoptar mejoras en las empresas y en los esquemas de retribución (Tomaya, 2022).

En los resultados del primer informe de conflictividad laboral de las organizaciones privadas se hizo referencia que de cada 2 jefes de gestión humana implica el mejoramiento del clima en la satisfacción y compromiso organizacional, así como la comunicación con los colaboradores. Mientras que estadísticamente se informó que 38% de los jefes encuestados en empresas del rubro privado refirieron esquema de retribución, labor en cultura de organización con el 36% y ser capacitados y formados a los trabajadores en el 38%, implementación de estrategias en el mejoramiento de la productividad con el 31% (Tomaya, 2022).

Respecto a la teoría de la lealtad en los trabajadores, se identificó el modelo de lealtad de Oliver (citado por Tomaya 2022), siendo el tipo de lealtad como actitud. Se menciona las relaciones existentes entre la satisfacción y la lealtad como un paradigma emergente, ya que están unidas referencialmente o tomando en cuenta la satisfacción como un precedente de la lealtad. Esta teoría se justifica en el compromiso de comportamiento repetido de un servicio preferido de manera constante en el presente y considerándolo en el futuro.

En lo que corresponde a la racionalidad de la lealtad, el investigador Oliver, citado por Tomaya (2022) describe a la lealtad como un gran esfuerzo para diferenciarla en el comportamiento. Este análisis tiene como conclusión una compra consistente como un indicador de la lealtad sin causa de una compra por casualidad o una elección por conveniencia; en esta compra inconsistente para poder enmascarar la lealtad si los que consumen son leales y todas las marcas correspondientes.

2.3 Bases Conceptuales

Compromiso Organizacional

Es el sentido de responsabilidad y pertenencia que tienen los empleados respecto de la institución donde trabaja, implica la disponibilidad del recurso humano frente los objetivos de la empresa que se vincula con el incentivo motivacional de la empresa hacia estos que les conlleva a sentirse satisfechos con el trabajo realizado. Se relaciona con la asunción de gratitud y lealtad hacia dicha organización (Abad 2021)

Compromiso Afectivo

Tiene que ver con el deseo de persistir en un lugar al sentirse satisfechos de formar parte de una empresa, siendo el principal influyente las experiencias personales, profesionales y sociales dentro del ambiente laboral (Anchelia, 2021)

Compromiso Normativo

Está vinculado con la moral y el deber de pertenecer a una institución debido a todo lo aprendido durante la jornada laboral, se dice que implica el sentimiento de lealtad al seguir las normas estipuladas por la organización (Báez, 2019)

Compromiso de Continuidad

Es un elemento basado en el apego económico y temporal que ha recibido el colaborador por parte de la institución, al analizar su situación este elegiría entre quedarse o irse, esta última puede acarrear la pérdida total de todo lo dado y recibido (Anchelia, 2021)

Lealtad en los trabajadores

Definido como una actitud del compromiso en los colaboradores en la organización, y esto se puede determinar por las actividades de los mismos y la disponibilidad de sus actitudes para mejorar la organización (Girón, 2019).

Microempresa

Es una pequeña asociación natural o jurídica, dotada de flexibilidad que surge de un grupo de emprendedores quienes ejecutan un proyecto dedicado a distintos rubros, entre los que destacan más el comercio, tiene un número reducido de trabajadores y un tope de gastos anuales, no requiere de un gran capital para su inicio (Encuesta Nacional de Hogares, 2021)

Motivación Organizacional

Es el conjunto de estrategias o medidas adoptadas por una organización con el fin de mantener entusiasmados a sus colaboradores, e influyendo en el compromiso para la consecución de las metas establecidas por la empresa (Abad,2021).

III. HIPÓTESIS

Al tratarse de una investigación de tipo descriptiva, el presente estudio no se planteó hipótesis ni general, ni específicas.

En ciertos estudios de este tipo suelen plantearse hipótesis con el fin de predecir datos o valores en determinadas variables, sin embargo no en todos los estudios descriptivos se formulan proposiciones de esta clase, puesto que, no es fácil hacer estimaciones precisas sobre determinados fenómenos. (Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, L., 2014).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación tuvo una directriz cuantitativa, que según el Portal Santander (2021), es aquella que se empleó para el entendimiento de periodicidades, estándares, cocientes y reciprocidades, hallar relaciones de causa y efecto, experimentar o ratificar teorías mediante el análisis estadístico.

El presente estudio, pretendió transformar una idea en una pregunta constituida en base a las variables que serán medidas a través de dimensiones e indicadores, empleando mediciones estadísticas (números y porcentajes) para establecer conclusiones respecto del compromiso organizacional para mejorar la lealtad de los trabajadores en la empresa Maranatha EIRL en el distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

Fue de nivel descriptivo, ya que “se encargaron de enfocar peculiaridades de una comunidad estudiada, siendo guiada por conclusiones concisas que explica cómo se desenvuelve dicho grupo en un determinado ambiente”. (Guevara et al. 2020, 173).

Fue descriptivo porque se describió las dimensiones del compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL, distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

El diseño de la investigación fue no experimental, pues carece de manejo de las variables, es decir, que solo se presta atención a las características de la población una sola vez, tal y como se muestran en el ambiente. (BATIS Consultores, 2021). Fue no experimental pues no se maniobraron con la variable compromiso organizacional como estrategia para mejorar la

lealtad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL, distrito de Marcavelica - Sullana, 2022.

Fue transversal porque reunió datos “con el fin de relatar variables con un explícito problema para poder asimilar la correlación en un determinado momento”. (Villanueva, 2022, 26). El diseño fue transversal debido que, el estudio Compromiso Organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la Microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL, distrito de Marcavelica – Sullana, 2022, se hizo en un lugar y tiempo fijo.

4.2. Población y Muestra

4.2.1 Población

La población para ambas variables compromiso organizacional y lealtad estuvo conformada por los 21 colaboradores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL, distrito de Marcavelica – Sullana, 2022, ya que ellos mismos determinaron si la aplicación de las variables a estudiar fue eficiente, siendo todas las opiniones de los trabajadores útiles para lograr determinar de qué forma se podrá mejorar el Compromiso Organizacional.

4.2.2 Muestra

Para el presente caso, el tamaño de la muestra fue la totalidad de la población que representa a 21 colaboradores de la microempresa Maranatha EIRL del Distrito de Marcavelica – Sullana, 2022. Es decir, se escoge ese tipo de muestra ya que la población es menor a cincuenta individuos y por lo tanto la población fue igual que la muestra (Hernández et al, 2019).

Criterios de Inclusión

- Trabajadores en general

Criterios de Exclusión

- Clientes y Proveedores

4.3 Definición y Operacionalización de la Variable

Cuadro 1

Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuentes	Escala de Medición
Compromiso Organizacional	Es un sentimiento que se vincula con la pertenencia y el deber que tiene cada trabajador con el sitio donde labora; por ello, es necesario contar con personal eficaz y comprometido que brinde todo su esfuerzo para realizar un buen trabajo (Estrada y Mamani, 2020, p. 133).	Es un estado psíquico caracterizado por un vínculo entre el Recurso Humano y la Organización y que consta de tres componentes del compromiso: Afectivo, Normativo y Continuidad (Meyer y Allen 1991)	Compromiso Afectivo	Emociones	1. Siento orgullo de trabajar en esta empresa 2. Deseo pasar más tiempo formando parte de esta empresa 3. Personalmente esta empresa simboliza mucho para mí	Trabajadores	Likert
				Familia	4. Disfruto hablando de la empresa con personas externas 5. Me siento como parte de una familia en esta empresa 6. Realmente siento que asumo los problemas de la empresa como míos 7. Me comprometo a solucionar los problemas de la empresa como míos		
			Compromiso Normativo	Fidelización de los colaboradores	8. Me sentiría culpable si abandonara la empresa 9. Me muestro leal con esta empresa 10. La razón por la que continúo en esta empresa es porque considero que la lealtad es importante		
				Obligación moral	11. Me siento obligado moralmente a permanecer en esta empresa 12. Abandonaría la empresa por un mejor trabajo donde se me remunerere más. 13. Estoy en deuda con esta empresa por todo lo que me ha brindado.		
			Compromiso de Continuidad	Sentimiento de culpabilidad	14. Continúo en esta empresa solo porque necesito este trabajo 15. Mi vida se vería afectada si yo decidiera salir de la empresa		
					Motivación en soluciones		

- 19. Me siento motivado para aportar soluciones y ejecutar proyectos nuevos dentro de la empresa.
 - 20. Definitivamente recomendaría trabajar en esta empresa.
-

4.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

La técnica que se empleó para recabar información de tipo cuantitativa fue la encuesta que fue elaborada sin alterar el entorno estudiado. Para Torres et al. (2019), dicha técnica sirvió para registrar ciertas situaciones que se pueden observar, detectado ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, entre otras.

Así mismo, se empleó como instrumento el cuestionario, mismo que fue adaptado por el investigador y consta de 28 interrogantes, las cuales están basadas en las preguntas de tipo Likert creadas por los autores Meyer y Allen en 1991 para medir el compromiso organizacional, y que han sido tomadas como referencia en diversos estudios a nivel nacional e internacional. Dicha herramienta permitirá describir a profundidad la variable compromiso organizacional, ya que será aplicado a los trabajadores de la microempresa Maranatha EIRL.

Cabe mencionar que, posteriormente a la resolución de la encuesta y de acuerdo a los resultados se realizó una propuesta de mejora respecto a la lealtad en los trabajadores de la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Para ello se consideró: los datos generales de la empresa: misión, visión, objetivos y productos que ofrecen, organigrama de la empresa y la descripción de las funciones.

Para la realización del diagnóstico general a través del FODA y considerando los indicadores según los problemas identificados y con ello se generó el cronograma de la propuesta de mejora a través de los responsables, cronograma y presupuesto.

4.5 Plan de Análisis

Para el análisis de los datos se empleó el programa Microsoft Excel, donde se creó una base de datos según las respuestas de los encuestados y a través del cual se pudieron realizar tablas descriptivas y figuras para mayor interpretación de los resultados.

Además, en el programa Microsoft Office Word, se realizaron la redacción del trabajo siguiendo las normas planteadas por la Universidad para los trabajos de investigación, que posteriormente fue convertido a formato PDF para su presentación final.

El programa Microsoft PowerPoint permitió la elaboración de diapositivas y material didáctico que será empleado para la sustentación del trabajo de investigación.

Finalmente, el software Turnitin permitió revelar el porcentaje de similitud del presente estudio con otros estudios para tener un trabajo veraz y transparente.

4.6 Matriz de Consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología			
					Diseño	Técnica e instrumento	Población y Muestra	Plan de análisis
Compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa negocios y servicios Maranatha E.I.R.L. distrito de Marcavelica – Sullana, 2022	¿Cuáles son las principales características del compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa negocios y servicios Maranatha E.I.R.L. distrito de Marcavelica – Sullana, 2022?	<p>Objetivo General: Describir las principales características del compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa negocios y servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022</p> <p>Objetivos Específicos Describir las características del compromiso afectivo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.</p> <p>Identificar las características del compromiso normativo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.</p> <p>Determinar las características del compromiso de continuidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.</p> <p>Identificar las características de sensibilización de los trabajadores en la microempresa negocios y servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.</p> <p>Describir las características de valoración del colaborador en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.</p>	Esta investigación al ser de nivel descriptivo no se planteó hipótesis	Compromiso Organizacional Lealtad de los trabajadores	No experimental de corte transversal, descriptivo	Encuesta	La población estuvo conformada por 21 colaboradores de la microempresa Maranatha EIRL. La muestra se asumió la totalidad de la población que fue 21 colaboradores de la microempresa Maranatha EIRL.	Se empleo los programas Microsoft Office Excel, Word, PowerPoint y Finalmente el software Turnitin.

Determinar las características de jefatura de oportunidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

Elaborar una propuesta para el compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022

4.7 Principios éticos

Esta investigación se ajustó a los principios éticos consignados en las normas que rigen la ejecución de investigaciones, entre los que destacan:

Protección de la persona

Por este principio se protegerá a los trabajadores de la empresa MARANATHA EIRL quienes serán los participantes de este estudio, para ello se presentará un informe a la dueña de la microempresa respecto de los resultados de la investigación indicándole que toda la información recabada será usada solo con fines académicos sin revelar datos personales de los encuestados.

Protección del medio ambiente y biodiversidad

Para proteger el medio ambiente se empleará papel bond reciclado para la impresión del cuestionario que se aplicará a los trabajadores de la empresa MARANATHA EIRL, minimizando de esta forma la contaminación ambiental y reduciendo el uso de papel. Además, para evitar el uso de energía, se empleará laptop cumpliendo estrictamente con el horario establecido para evitar la sobrecarga eléctrica.

Participación libre y derecho de información

Para aplicar el cuestionario en la empresa MARANATHA EIRL, y dado que su participación es voluntaria, se brindará un consentimiento informado a los trabajadores, explicando el motivo de la encuesta dejando claro que su participación será voluntaria.

Beneficencia y no maleficencia

Se comunicará al emprendedor que todos los datos recabados no le perjudicarán ni personal ni laboralmente, además se respetará en todo momento el bienestar de la microempresa, pues los resultados contribuirán al mejoramiento de la misma.

Justicia

Por este principio se tomarán las precauciones necesarias para tratar por igual a todos los participantes, sin que se genere alguna práctica injusta que en adelante pueda perjudicar la ejecución del estudio; asimismo, se brindará a los encuestados el derecho de conocer y acceder a los datos obtenidos en la investigación, puesto que permitirá forjar los valores dentro del trabajo, con un trato digno e igualitario.

Integridad Científica

Dado que en este estudio los datos serán expresados de forma veraz sin que se incurra en manipulación de los resultados, además, se seguirán las normas de la Asociación de Psicólogos Americanos (APA) para el citado de tesis, artículo y citas de textos necesarios para la realización del proyecto, respetando la autoría de los escritores e investigadores. Por este principio se antepondrá la ética de investigación demostrada en la honestidad y firmeza de las acciones, disciplina, respeto y buena conducta durante todo el estudio.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características del compromiso afectivo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

	N	%
Compromiso afectivo		
Siento orgullo de trabajar en esta empresa		
Nunca	00	0.00
Casi nunca	01	4.80
A veces	02	9.50
Casi siempre	06	28.60
Siempre	12	57.10
Total	21	100.00
Deseo de tener más tiempo en la microempresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	9.60
A veces	6	28.60
Casi siempre	10	47.60
Siempre	3	14.20
Total	21	100.00
La empresa simboliza mucho para mi		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	2	9.60
A veces	7	33.30
Casi siempre	6	28.50
Siempre	5	23.80
Total	21	100.00
Disfruta hablar en la empresa con externos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	9.60
A veces	7	33.30
Casi siempre	4	19.00
Siempre	8	38.10
Total	21	100.00
Siento a la empresa como familia		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	28.60
Casi siempre	4	19.00
Siempre	10	47.60
Total	21	100.00

Continúa...

Características del compromiso afectivo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

	N	..concluye %
Asumo los problemas de la empresa como míos		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	1	4.80
A veces	6	28.50
Casi siempre	8	38.10
Siempre	5	23.80
Total	21	100,00
Compromiso de solucionar problemas de la empresa		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	1	4.80
A veces	6	28.50
Casi siempre	5	23.80
Siempre	8	38.10
Total	21	100,00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

Tabla 2

Características del compromiso normativo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

	N	%
Compromiso normativo		
Me sentiría culpable si abandonara la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	4.80
A veces	2	9.50
Casi siempre	6	28.60
Siempre	12	57.10
Total	21	100,00
Me muestro leal con la empresa		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	2	9.60
A veces	7	33.30
Casi siempre	6	28.50
Siempre	5	23.80
Total	21	100,00
Considero que la lealtad es importante		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	1	4.80
A veces	6	28.50
Casi siempre	5	23.80
Siempre	8	38.10
Total	21	100,00

Continua...

***Características del compromiso normativo de los trabajadores en la microempresa
Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.***

	N	..Concluye %
Siento moralmente obligado en la empresa		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	1	4.80
A veces	6	28.50
Casi siempre	5	23.80
Siempre	8	38.10
Total	21	100,00
Abandonaría la empresa por un mejor trabajo remunerado		
Nunca	4	19.00
Casi nunca	2	9.50
A veces	12	57.20
Casi siempre	2	9.50
Siempre	1	4.80
Total	21	100,00
Estoy en deuda con la empresa por todo lo que me ha brindado		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	28.60
Casi siempre	4	19.00
Siempre	10	47.60
Total	21	100,00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

Tabla 3

***Características del compromiso de continuidad de los trabajadores en la microempresa
Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.***

	N	%
Compromiso de continuidad		
Continuo en la empresa por necesidad de empleo		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	28.60
Casi siempre	4	19.00
Siempre	10	47.60
Total	21	100,00

Continúa..

Características del compromiso de continuidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

..Concluye

	N	%
Mi vida se vería afectada si decido salir de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	4.80
A veces	2	9.50
Casi siempre	6	28.60
Siempre	12	57.10
Total	21	100,00
Si ofertaran otro empleo me costaría mucho		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	9.60
A veces	6	28.60
Casi siempre	10	47.60
Siempre	3	14.20
Total	21	100,00
La empresa me motiva a cumplir con mis funciones al máximo		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	2	9.60
A veces	7	33.30
Casi siempre	6	28.50
Siempre	5	23.80
Total	21	100,00
Doy iniciativa para desarrollar actividades propuestas en la empresa		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	2	9.60
A veces	7	33.30
Casi siempre	6	28.50
Siempre	5	23.80
Total	21	100,00
Siento motivación para dar soluciones		
Nunca	4	19.00
Casi nunca	2	9.50
A veces	12	57.20
Casi siempre	2	9.50
Siempre	1	4.80
Total	21	100,00
Recomendaría trabajar en la empresa		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	2	9.60
A veces	7	33.30
Casi siempre	6	28.50
Siempre	5	23.80
Total	21	100,00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

Tabla 4

Características de sensibilización de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

	N	%
Sensibilización		
identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	28.60
Casi siempre	4	19.00
Siempre	10	47.60
Total	21	100,00
Se identifica con bienestar que le brinda la empresa a usted y su familia		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	4.80
A veces	2	9.50
Casi siempre	6	28.60
Siempre	12	57.10
Total	21	100,00
Conoce usted las pérdidas que tuvo la empresa en estos tiempos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	9.60
A veces	6	28.60
Casi siempre	10	47.60
Siempre	3	14.20
Total	21	100,00
Conoce sobre las ganancias y utilidades de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	4.80
A veces	2	9.50
Casi siempre	6	28.60
Siempre	12	57.10
Total	21	100,00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

Tabla 5

Características de valoración del colaborador en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

	N	%
Valoración del colaborador		
Se siente valorado en la empresa donde trabaja		
Nunca	4	19.00
Casi nunca	2	9.50
A veces	12	57.20
Casi siempre	2	9.50
Siempre	1	4.80
Total	21	100,00
Ha recibido alguna recompensa por sus logros en la empresa		
Nunca	4	19.00
Casi nunca	2	9.50
A veces	12	57.20
Casi siempre	2	9.50
Siempre	1	4.80
Total	21	100,00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

Tabla 6

Características de jefatura de oportunidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

	N	%
Jefatura de oportunidad		
Considera que trabaja con desempeño		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	2	9.60
A veces	7	33.30
Casi siempre	6	28.50
Siempre	5	23.80
Total	21	100,00
Su jefe muestra trato amable		
Nunca	1	4.80
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	28.60
Casi siempre	4	19.00
Siempre	10	47.60
Total	21	100,00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

Tabla 7

Elaborar una propuesta para el compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa

Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acción de mejora	Responsable	Presupuesto
Obligación moral	75.1% responden que algunas veces, casi siempre y siempre abandonarían la empresa por un trabajo mejor remunerado	Baja remuneración Falta de formalización del contrato	Renuncia de los trabajadores Trabajadores pocos comprometidos	Promover contratación formal (de valor notarial) con sueldo accesible y beneficios laborales como seguro de salud y registro por planilla	Gerente	1000.00 soles
Obligación moral	El 71.5% responden que algunas veces, casi siempre y siempre no se sienten obligados moralmente con la empresa	Alta rotación de personal en los puestos. Alta prevalencia de renuncias de los trabajadores	Colaboradores insatisfechos y descontentos. Colaboradores nuevos y poco informados sobre las funciones de su cargo	Estrategia de capacitación a colaboradores sobre las funciones a cargo y realizar un flujograma y proceso de atención con los nuevos colaboradores	Gerente	1000.00 soles

Elaborar una propuesta para el compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa

Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acción de mejora	Responsable	Presupuesto
Recompensas otorgadas	El 85.7% responden que algunas veces, casi nunca y nunca tuvieron recompensas otorgadas	Falta de inversión en el recurso humano, colaboradores insatisfechos	Bajas ventas y ganancia Pérdidas en ganancia y robos de insumos	Estrategia de fidelización a los colaboradores y premiación al mejor trabajador con días libres y bonos	Gerente	2000.00 soles
Desempeño laborado	El 47.7% responden que algunas veces, casi nunca y nunca determinaron que fue limitado su desempeño en la empresa	Falta de capacidad de compromiso organizacional del gerente.	Renuncias frecuentes en los trabajadores, colaboradores descontentos y desmotivados	Estrategia de fortalecimiento de capacidades al gerente Estrategia de promover el compromiso organizacional en la empresa	Externo	2000.00 soles

5.2 Análisis de resultados

Describir las características del compromiso afectivo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Teniendo como resultado que: el 57.1% siempre se siente orgulloso de trabajar en la empresa, 47.6% casi siempre desea tener más tiempo en la empresa, 47.6% siempre siente a la empresa como familia, 38.1% casi siempre asumieron los problemas de la empresa como suyos. Similar con lo reportado por Quiroz & Rondón (2022), quienes determinaron la relación entre el aprendizaje y el compromiso organizacional en colaboradores del sector gastronómico, donde encontraron que el compromiso afectivo fue de gran intensidad según sus dimensiones. A diferencia de lo publicado por Podestá & Giuria (2021), que lograron evaluar la influencia del soporte organizacional percibido y liderazgo en el compromiso de los trabajadores de una empresa de servicios, en cuanto al compromiso afectivo los colaboradores no se sienten identificados con los problemas institucionales; además se comprobó que existe un vínculo positivo y medio entre el soporte de la organización y el compromiso afectivo de los trabajadores lo cual se tradujo en que si los trabajadores se sienten importantes para la empresa se incrementa el sentido de pertenencia con ella, por ende, el compromiso laboral aumenta

Identificar las características del compromiso normativo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Se refieren los siguientes resultados: 57.1% siempre se sintieron culpables si abandonaran la empresa, 33.3% a veces se muestran leales con la empresa, 28.5% consideran que la lealtad es importante a veces, 38.1% siempre sienten moralmente obligado en la empresa, 57.2% a veces abandonaría la empresa por un mejor trabajo remunerado, 28.6% está en deuda con la empresa por todo lo que le ha brindado. Similar a lo encontrado por Martínez & Montañez (2021), que determinaron la vinculación entre el salario emocional y el compromiso de los trabajadores del rubro comida restaurante Tokio, en la dimensión compromiso normativo se encuentra en 47%, seguido de un nivel alto con 37%. Tiene similitud con lo investigado por Galarza & Mendoza (2021), que determinaron la relación entre motivación y compromiso organizacional en los empleados de una empresa SAC, el compromiso normativo es la dimensión que se encuentra en nivel medio con un valor de 42.4%.

Determinar las características del compromiso de continuidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Teniendo los siguientes resultados: 47.6% siempre continuó en la empresa por necesidad de empleo, 57.1% siempre su vida se veía afectada si decide salir de la empresa, 47.6% casi siempre le costaría mucho si le ofertaran otro trabajo, 33.3% a veces la empresa la motiva a cumplir con sus funciones al máximo, 23.8% siempre motivan a cumplir con las funciones al máximo, 57.2% a veces siente motivación para dar soluciones, 33.3% a veces recomendaría trabajar en la empresa. Presenta similitud con Martínez & Montañez (2021), quienes determinaron la vinculación entre el salario emocional y el compromiso de los trabajadores del rubro comida restaurante Tokio. la dimensión compromiso de continuidad obtuvo un 63% en nivel medio y 32% en nivel bajo y se justifica en el nivel del salario emocional es medio, lo que demostró que la relación entre los empleados y el dueño del Restaurant es asertiva, es decir que los trabajadores se sienten escuchados por sus superiores A diferencia de lo reportado por Bravo & Cassano (2019), quienes propusieron estrategias para mejorar el compromiso organizacional del área comercial, el compromiso de continuidad, se logró establecer que el 40% estuvieron de acuerdo con el sueldo que perciben y las oportunidades que son mejores que otras empresas de similar rubro, no obstante, el 40% manifestó que las labores realizadas no cumplen con sus expectativas y el 46.67% dijeron que es muy difícil conseguir otro trabajo, por lo que el 40% indicó que no dejaría su actual trabajo y dejar la organización..

Identificar las características de sensibilización de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Obteniendo los siguientes resultados: 47.6% siempre se identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa, 57.1% siempre se identifica con bienestar que le brinda la empresa usted y a su familia, 28.6% a veces conoce las pérdidas que tuvo la empresa y el 57.1% siempre conocen sobre las ganancias y utilidades de la empresa.

Describir las características de valoración del colaborador en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Se obtuvieron los siguientes resultados: 57.2% a veces se siente valorado en la empresa donde trabaja, 57.2% a veces ha recibido alguna recompensa por sus logros en la empresa.

Determinar las características de jefatura de oportunidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana,

2022. Se obtuvo los siguientes resultados: 33.30% a veces considera que trabaja con desempeño, 28.6% a veces su jefe lo trata amablemente.

Elaborar una propuesta de compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022; se diseñó la siguiente propuesta de mejora:

a) Datos generales

- ✓ Está dirigido a todos los colaboradores y gerente de la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana.
- ✓ Giro de la organización empresarial: Alimentación
- ✓ Nombre del representante: Gerente y administradores

b) Misión

Proporcionar un servicio de alimentación (jugos, ensaladas, venta de frutas) de alta calidad a precios accesibles que cumplan con los estándares altos y superen las expectativas de los clientes satisfaciendo su gusto y elección de escoger dentro del mercado.

c) Visión

Ser los pioneros en brindar estos servicios de alimentación y estar reconocidos jurisdiccionalmente para promover una cadena de sucursales en los diferentes distritos de la provincia de Sullana, construyendo cada día un servicio de alta calidad y buena satisfacción de nuestros clientes a precios accesibles.

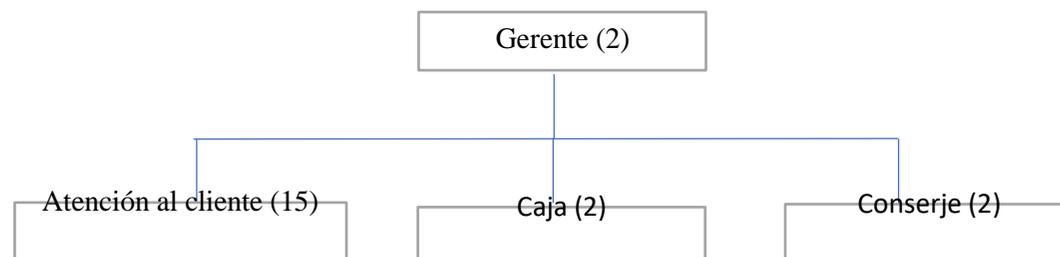
d) Objetivos

- ✓ Brindar el servicio de alimentación (jugos, ensaladas, venta de frutas), a precios accesibles y con una alta calidad de atención
- ✓ Garantizar el servicio según las necesidades de los clientes y ayudarles en cuanto a la mejor elección para su salud
- ✓ Promover la confianza y las preferencias de los clientes
- ✓ Promover la utilización de la cartilla de satisfacción al cliente.

e) Productos y/o servicios

Servicio de alimentación (jugos, ensaladas, venta de frutas) para el público en general

f) Organigrama de la empresa



g) Descripción de funciones

N°	Cargo	Perfil	Funciones
01	Gerente	Experiencia laboral: mínimo un año en el puesto Capacidades fortalecidas en desarrollo de competencia de laborar eficientemente. Poder analizar y buscar oportunidades frente a situaciones difíciles, conocimiento del compromiso organizacional Trabajar en equipo	- Realizar el inventario - Hacer el cierre de caja de forma diaria - Resolver situaciones y problemas que se puedan suscitar en la empresa - Supervisar y hacer seguimiento al trabajo de los colaboradores a su cargo.
02	Atención al cliente	Experiencia laboral mínima de un año en la atención al cliente Ser empático, respetuoso y motivador para promocionar los servicios de alimentación Facilidad para adaptación a los cambios	- Atención empática y amable con todos los clientes - Tener capacidades de los servicios que se ofrecen y sus costos. - Colaboración de la higiene de local

N°	Cargo	Perfil	Funciones
03	Caja	Experiencia laboral mínima de un año en caja Ser eficiente y honesto Estudios secundarios culminados Capacidades fortalecidas en el manejo de presupuesto, pagos, costos e identificación de billetes falsos	<ul style="list-style-type: none"> - Realización del cobro en las ventas - Realización de caja y cierre. - Atención amablemente a todos los clientes - Ser ordenado, mantener la limpieza
04	Conserje	Experiencia laboral mínima de un año en actividades de conserje Ser honrado, eficiente, leal y puntual Tener brevete	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar actividades de compras encargadas por el gerente. - Apoyar a ordenar, limpiar y hacer compras. - Realizar delivery de pedidos si se requiere por el cliente.

h) Diagnóstico general

		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS FODA		Promover contratación formal (de valor notarial) con sueldo accesible y beneficios laborales como seguro de salud y registro por planilla Estrategia de fidelización a los colaboradores y premiación al mejor trabajador con días libres y bonos	Baja remuneración Falta de formalización del contrato Falta de inversión en el recurso humano, colaboradores insatisfechos.
FORTALEZAS	F-O	F-A	
Buenos precios	Promover la integración de los colaboradores para aumentar las ventas	Desabastecimiento de insumos	
Variedad de productos		Riesgo de hurto de productos	
Reconocimiento territorial	Dar sostenibilidad al buen trato del colaborador		
DEBILIDADES	D-O	D-A	
Desconocimiento del compromiso organizacional	Falta de organización por parte del gerente, trabajadores descontentos y desmotivados	Asesoramiento en compromiso organizacional que garantice la lealtad en los colaboradores	
Poca permanencia en la empresa		Tener interacción entre colaboradores de manera presencial y virtual para brindarles seguridad y confianza.	
Lealtad a nivel medio en los colaboradores		Realización del programa de fidelización en los trabajadores.	

i) Indicadores

INDICADORES	EVALUACIÓN DE INDICADORES
Obligación moral	75.1% responden que algunas veces, casi siempre y siempre abandonarían la empresa por un trabajo mejor remunerado
Obligación moral	El 71.5% responden que algunas veces, casi siempre y siempre no se sienten obligados moralmente con la empresa
Recompensas otorgadas	El 85.7% responden que algunas veces, casi nunca y nunca tuvieron recompensas otorgadas
Desempeño laborado	El 47.7% responden que algunas veces, casi nunca y nunca determinaron que fue limitado su desempeño en la empresa

j) Cronograma de propuesta de mejora

PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA									
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Contratación formal de valor notarial, ingreso a planilla.	Gerente	X									
Estrategia de capacitación a colaboradores sobre las funciones y procesos de atención y compromiso organizacional.	Gerente	X				X					X
Estrategias de fidelización y premiación a los colaboradores.	Gerente				X						X
Estrategia de fortalecimiento y capacitación de compromiso organizacional en la empresa al Gerente.	Capacitador externo	X									X

VI. CONCLUSIONES

Se describió las características del compromiso afectivo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Considerando que mayoría se sienten orgullosos de trabajar en la empresa, y tienen más tiempo en la empresa, sienten a la empresa como familia, la minoría asumieron los problemas de la empresa como los de ellos.

Se Identificó las características del compromiso normativo de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Se refiere que la gran parte de ellos, se sintieron culpables si abandonaran la empresa, la minoría se mostraron leales con la empresa y consideran que la lealtad es importante, gran parte de ellos se sintieron moralmente obligado en la empresa, aunque también en su gran parte abandonarían la empresa por un mejor trabajo remunerado, la minoría de los encuestados están en deuda con la empresa por todo lo que le ha brindado.

Se determinó las características del compromiso de continuidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Teniendo la mayoría que continuó en la empresa por necesidad de empleo, además su vida se veía afectada si decide salir de la empresa y le costaría mucho si le ofertaran otro trabajo. La menor parte respondió que la empresa la motiva a cumplir con sus funciones al máximo, además motivan a cumplir con las funciones al máximo y siente motivación para dar soluciones.

Se identificó las características de sensibilización de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Obteniendo que la mayoría se identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa, además se identificó con bienestar que le brinda la empresa usted y a su familia. La minoría conoce las pérdidas que tuvo la empresa y el conocen sobre las ganancias y utilidades de la empresa.

Se describió las características de valoración del colaborador en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Se obtuvo que la minoría se siente valorado en la empresa donde trabaja y ha recibido alguna recompensa por sus logros en la empresa.

Se determinó las características de jefatura de oportunidad de los trabajadores en la microempresa Negocios y Servicios Maranatha EIRL del distrito de Marcavelica-Sullana, 2022. Se obtuvo que la minoría considera que trabaja con desempeño y su jefe lo trata amablemente.

La propuesta de mejora se enmarcó a la capacitación sobre compromiso organizacional en los siguientes indicadores: obligación moral, recompensas otorgadas, desempeño laborado.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere al gerente de Negocios y servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, promover la capacitación sobre compromiso organizacional en sus colaboradores
- Se recomienda a los colaboradores a trabajar unidos, en equipo y fortalecer su comunicación organizacional, sentir a la empresa como parte de una familia institucional.
- Se debe considerar a la gerente a promover contratos formales con los colaboradores
- Se evoca a La gerente la ejecución de la propuesta de mejora, para tener resultados favorables en la empresa de servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana.
- Se sugiere a los colaboradores a participar de las actividades del plan de mejora a favor de la empresa de servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana.
- Se recomienda a la empresa Negocios y servicios Maranatha EIRL distrito de Marcavelica-Sullana a mantener el buen desempeño de los colaboradores y promover una línea de carrera dentro de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, K. M. (2021). *Compromiso laboral de los millennials en los fast food de la ciudad de Chiclayo, 2019*. [Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3976>
- Alarcón, D. (2015). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014. *Revista de Investigación Universitaria* 4(1), 51-58. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/198>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La Gestión Administrativa y Compromiso Organizacional en Instituciones Educativas. *Revista de Psicología Educativa. Propósitos y Representaciones* 9(1). <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899>
- Atoche, M. (2019). *Relaciones Interpersonales y Motivación laboral de los docentes de la I.E. Fe y Alegría N°18, Sullana – Piura*. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación]. Universidad César Vallejo. Piura. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42992>
- Báez-Santana, R. A., Zayas-Agüero, P. M., Velázquez-Zaldívar, R., & Lao-León, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial, XL (1)*, 14-23.
- Banco de Desarrollo de América latina (abril de 2019). Índice de Políticas PYME: América Latina y el Caribe 2019. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2019/04/indice-de-politicas-pyme-america-latina-y-el-caribe2019/#:~:text=Las%20PYME%20representan%20más%20del,de%20políticas%20de%20la%20región>
- Banco de Desarrollo de América Latina (junio de 2018). América Latina en busca de pymes más competitivas. Las pymes representan el 90% de las empresas de América Latina, generan más de la mitad de los empleos y una cuarta parte del PIB. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/06/america-latina-en-busca-de-pymes-mas-competitivas/>

Bastis Consultores (2021). *La Investigación No Experimental*.

<https://online-tesis.com/la-investigacion-no-experimental/>

Benavides, O. (2017). Motivación Laboral de los Egresados del Programa de Administración de Empresas de la Universidad de Nariño. *Tendencias*, XVIII (1), p.41-54.
<http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v18n1/v18n1a02.pdf>

Bologna, E. (2018). Métodos estadísticos de investigación. Editorial Brujas.

Bravo, N. J. L., & Cassano, P. P. G. D. (2019). Estrategias para aumentar el compromiso organizacional en el área de ventas de una empresa de la industria cosmética y cuidado personal. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 184-192.
<https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1087>

Builis, R. (enero de 2021). Universidad de Lima. *El presente de las Mypes en Latinoamérica*.
<https://www.ulima.edu.pe/entrevista/rosana-builes-18-01-2021>

Carrasco & Hevia (2019). *Relación entre el compromiso organizacional y la intención de abandono al puesto de trabajo en Venezuela* [Tesis para optar el título de Licenciado en relaciones industriales] Universidad Católica Andrés Bello. URL:
http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/Relacion%20entre%20el%20Compromiso%20Organizacional%20y%20la%20Intencion%20d.pdf

Castillo, J. (2018). *Motivación Laboral y Productividad de la fuerza de ventas de TRIATHLON S.A.C., Lima, 2018*. [Tesis para optar el título de Licenciado en Administración]. Universidad César Vallejo. Lima. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23909>

CONCUR (2022). *¿Cuáles son los tipos de motivación laboral?* [Página Online].
<https://www.concur.pe/news-center/tipos-motivacion-laboral>

Cornejo, M., De la Torre, C., Galindo, E., & Shiroma, R. (2019). *Felicidad y Compromiso Organizacional en Millenials de una Entidad Financiera de Lima Metropolitana*. [Tesis de Maestría]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Perú.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/648658>

Cruz, J. (2017). *Compromiso Organizacional y valores personales en colaboradores de una empresa Agroindustrial del Distrito de Santiago de Cao* [Tesis para optar el grado de

- Licenciado en Psicología]. Universidad Privada Antenor Orrego]. Trujillo. Perú.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3437>
- Delgado, M. (2020). *Identidad Corporativa y Motivación Laboral en Enfermeras de un Hospital en el Callao*. [Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología]. Universidad de Ciencias Aplicadas. Lima. Perú.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653873>
- Encuesta Nacional de Hogares. (2021). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2021*. En ComexPerú
<https://www.comexperu.org.pe/>
- Equipo Editorial Etecé. (2021). *Concepto de Motivación*. Argentina. Página web.
<https://concepto.de/motivacion/>
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132-146.
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Galarza, J. J., & Mendoza, R. E. (2021). *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Petramás Sociedad Anónima Cerrada Lima, 2020*. [Tesis de Grado]. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63056>
- García, M. & Flores, E. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y su rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la municipalidad Provincial de Arequipa, Perú. *Revista Scielo* 8(2), 137-147.
- Gonzáles, M. A. y Salazar, D.D. (2019). *Incidencias de las dimensiones del compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Alert del Perú S.A. Mall Aventura*. [Tesis para optar el Título de Licenciado en relaciones industriales]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Guevara Alban, G.P, Verdesoto Arguello, A.E., & Castro Molina, N.E. (2020). Metodologías de Investigación Educativa (Descriptivas, Experimentales, Participativas y de Investigación Acción). *Recimundo*, 4(3), p.163-173.
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta ed. Toledo M. México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

Info Capital Humano. (2018). El 60% de las empresas peruanas no sabe retener a sus talentos.

<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-60-de-las-empresas-peruanas-no-sabe-retener-a-sus-talentos/>

Ley N.º 30056. Ley del Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial. Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE (Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial).

López, O., & Ibarra, M. (2019). Diseño de instrumento para medir motivación laboral y compromiso organizacional en personal operativo de SIDUE. *Vincula Téctica EFAN* (1), 1238-1251.

Martínez, J.A. y Montañez, H.E. (2021). *Salario emocional y compromiso organizacional en el restaurante Tokio Trujillo, 2021*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración]. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8712>

Medina, L. M. (2019). *Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C. del distrito de Villa El Salvador, durante el periodo de 2019*. [Tesis de Licenciatura en Psicología]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4477>

Meyer, J. & Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. (*Human Resource Management Review*). Vol.1, n° 1, pp. 61 – 98.

Ministerio del Trabajo y Promoción del empleo. (2021). Guía sobre el régimen laboral de la micro y pequeña empresa.

<https://cdn.www.gob.pe/>

Mora, Y., Romero, C., Muñoz, I., y Sierra, J. (2021). Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral en franquicias de Barranquilla-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales* (V), XXVII (2), 163-179. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35905>

- Naciones Unidas (junio de 2022). Día de las Microempresas y las pequeñas y medianas empresas. Mipymes, a la cabeza del desarrollo sostenible.
<https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>
- Poder Industrial (abril del 2018). *¿Qué es una microempresa?* (Plataforma virtual).
<https://www.youtube.com/watch?v=GotwggwQfegM&t=26s>
- Podestá, M. y Giuria, A.A. (2021). *El impacto del soporte organizacional percibido y el liderazgo servidor en el compromiso laboral de los empleados de una empresa de servicios*. [Tesis de pregrado para optar el título de licenciado en Administración de servicios]. Universidad de Piura.
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5102>
- Quiroz & Rondón (2022). *Aprendizaje y compromiso organizacional en trabajadores del sector gastronómico* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. URL:
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659192/Quiroz_CN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ramón, R., & Pineda, J. (2019). Revisión de los factores que generan el compromiso laboral con la gestión estratégica empresarial. *Conference Proceedings (Machala) 3(1)*, 584-592.
<https://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach/article/view/400>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson. 17va Edición. p.172.[Online].
- Rodríguez, J. (2017). *Compromiso organizacional docente de una Institución Educativa Pública Técnico Productiva del AA.HH. Nueva Magdalena del distrito Cillería de Coronel Portillo región Ucayali*. [Tesis para optar el grado de Bachiller en Educación]. Universidad Marcelino Champagnat. Lima. Perú.
<https://repositorio.umch.edu.pe/handle/20.500.14231/237>
- Rumiche & Silupú (2022) *Gestión del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de una Municipalidad Distrital de la Provincia de Piura, 2022* [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97619/Rumiche_FMJ-Silup%20ba_SDMDR-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Santander Universidades (2021). *Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Características, Ventajas y Limitaciones*. [Online]

<https://www.becas-santander.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>

Torres, M., Salazar, F. & Paz, K. (2019). Métodos de Recolección de Datos para una Investigación. *Boletín Electrónico* (3). p. 4.
<http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%20a%20todos%20de%20recolecci%20n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%20n.pdf>

Velásquez, M. E. (2020). *Marketing interno para motivar el compromiso de los trabajadores de una empresa financiera en Piura, 2019*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración]. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89631>

Villanueva, J. (2022). *Metodología de la Investigación. KLIK: Soluciones Educativas*. p.26.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6eKEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=investigacion+transversal&ots=WGKO_KGAhq&sig=PptEK7tkAAyeeiP7SIElbdnP114#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022															
		Semestre 2022-03															
		Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Elaboración del proyecto	X	X														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X	X	X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X	X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Elaboración del consentimiento informado						X										
7	Ejecución de la metodología							X									
8	Resultados de la investigación							X	X								
9	Conclusiones y recomendaciones									X							
10	Redacción del pre informe de Investigación									X							
11	Reacción del informe final										X	X					
12	Aprobación del informe final por Jurado de Investigación y/o Docente Tutor												X	X	X		
13	Presentación de ponencia															X	X
X14	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	40	20.00
• Fotocopias	0.20	30	6.00
• Empastados	5.00	2	10.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	100	10.00
• Lapiceros	0.50	2	1.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	6.00	6	36.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			183.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			
Recurso Humano			400.00
• Asesoría personalizada	1500.00	1	1500.00
• Validaciones expertos	30.00	3	90.00
Sub total			
Total de presupuesto no desembolsable			1590.00
Total (S/.)			2173.00

Anexo N°3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

El cuestionario que se presenta se aplicará a los trabajadores de MARANATHA EIRL sobre el compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad en la microempresa Negocios y Servicios MARANATHA EIRL distrito de Marcavelica-Sullana, 2022.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de interrogantes, las cuales le solicito conteste con honestidad, expresando su opinión y considerando que nos existen respuestas correctas o incorrectas. Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor se ajuste a su opinión.

Cuestionario sobre el Compromiso Organizacional - (Adaptado de Meyer y Allen, 1991)

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	
N°	Items				Alternativa
V1: Compromiso Organizacional					
D1: Compromiso Afectivo					
1	¿Siento orgullo de trabajar en esta empresa?				1 2 3 4 5
2	¿Deseo pasar más tiempo formando parte de esta empresa?				1 2 3 4 5
3	Personalmente, esta empresa simboliza mucho para mí				1 2 3 4 5
4	Disfruto hablando de la empresa donde laboro con personas externas				1 2 3 4 5
5	Me siento como parte de una familia en esta empresa				1 2 3 4 5
6	Realmente siento que asumo los problemas de la empresa como míos				1 2 3 4 5
7	Me comprometo a solucionar los problemas de la empresa cada vez que suceda un inconveniente				1 2 3 4 5
D2: Compromiso Normativo					
8	Me sentiría culpable si abandonara la empresa				1 2 3 4 5
9	Me muestro leal con esta empresa				1 2 3 4 5
10	La razón por la que continúo en esta empresa es porque considero que la lealtad es importante				1 2 3 4 5
11	Me siento obligado moralmente a permanecer en esta empresa				1 2 3 4 5
12	Abandonaría la empresa por un mejor trabajo donde se me remunerere más				1 2 3 4 5
13	Estoy en deuda con esta empresa por todo lo que me ha brindado				1 2 3 4 5
D3: Compromiso de continuidad					
14	Continúo en esta empresa solo porque necesito este empleo				1 2 3 4 5
15	Mi vida se vería afectada si decido salir de la empresa				1 2 3 4 5
16	Si me ofertaran otro empleo me costaría mucho por el tiempo que llevo laborando en esta empresa				1 2 3 4 5
17	La empresa me motiva a cumplir con mis funciones al máximo				1 2 3 4 5
18	Suelo dar iniciativa para desarrollar cualquier actividad propuesta por la empresa				1 2 3 4 5

19	Me siento motivado para aportar soluciones y ejecutar proyectos nuevos dentro de la empresa	1	2	3	4	5
20	Definitivamente recomendaría trabajar en esta empresa					

Cuestionario sobre la lealtad en los trabajadores- (Adaptado de Toyama,2020)

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)	
Nº	Items				Alternativa
V2: Lealtad en los trabajadores					
D1: Sensibilización del trabajador					
1	Se identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa				1 2 3 4 5
2	Se identifica con bienestar que le brinda la empresa a usted y a su familia				1 2 3 4 5
3	Conoce usted las pérdidas que tuvo la empresa en este tiempo				1 2 3 4 5
4	Conoce sobre las ganancias y utilidades de la empresa donde labora				1 2 3 4 5
D2: Valoración del colaborador					
5	Se siente valorado en la empresa donde trabaja				1 2 3 4 5
6	Ha recibido alguna recompensa por sus logros en la empresa.				1 2 3 4 5
D3: Jefaturas de oportunidad					
7	Se considera que trabaja con desempeño				1 2 3 4 5
8	Su jefe le muestra un trato amable en la empresa				1 2 3 4 5

Anexo 4. Consentimiento de autorización de razón social



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/N.º - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Gte. SIANCAS GUZMAN, MARTHA

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Jimenez Morales, Andy Javier con código de matrícula N° 2711101039, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera presencial o virtual, el proyecto de investigación titulado "COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJOR LA LEALTAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA: NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA EIRL DISTRITO DE MARCAVELICA-SULLANA, 2022 durante los meses de enero, febrero y marzo del próximo año 2023.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Sullana 19 de diciembre del 2022

JIMÉNEZ MORALES, ANDY JAVIER

DNI. N°45658383



OFICIO N°001-2023/SGM

PARA : Jiménez Morales, Andy Javier
Estudiante de ULADECH- Administración

DE : Siancas Guzmán Martha
Gte. Negocios y Servicios Maranatha EIRL

ASUNTO : Autorización para estudio de investigación

FECHA : 21 diciembre 2022

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle, respecto a su documentación presentada anteriormente sobre el proyecto de investigación que lleva por nombre: "COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJOR LA LEALTAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA: NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA EIRL DISTRITO DE MARCAVELICA-SULLANA, 2022" que usted viene realizando en nuestra empresa. Le doy por conocimiento que se autoriza la aplicación de la encuesta y el permiso correspondiente para tener acceso a las instalaciones de nuestra empresa.

Sin otro particular. Me despido de usted reiterándole las muestras de estima y el agradecimiento por escoger a Maranatha EIRL, para la realización de un estudio que pueda ayudar en los procesos de dicha empresa.

Atentamente,


NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA E.I.R.L.
Martha Siancas Guzmán
GERENTE GENERAL

SIANCAS GUZMAN, MARTHA
DNI. N°03642049

Anexo 05: Protocolo de consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en ciencias sociales es informar sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. de aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

la presente investigación se titula COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA LEALTAD EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA EIRL DISTRITO DE MARCAVELICA-SULLANA 2022 y es dirigido por JIMENEZ MORALES ANDY JAVIER investigador de la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote. el propósito de la investigación es determinar las principales características del compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad en la microempresa negocios y servicios MARANATHA EIRL distrito de Marcavelica-Sullana 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y anónima. usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 930536589 Si desea, también podrá escribir al correo Andy_6_26@hotmail.com para recibir mayor información. Así mismo, para consultas sobre aspectos éticos puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Sergio J. P. Inzunza Silvio Delgado

Fecha: 22.10.12023

Correo electrónico:

Firma del participante: 

Firma del investigador: 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en ciencias sociales es informar sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. de aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

la presente investigación se titula COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA LEALTAD EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA EIRL DISTRITO DE MARCAVELICA-SULLANA 2022 y es dirigido por JIMENEZ MORALES ANDY JAVIER investigador de la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote. el propósito de la investigación es determinar las principales características del compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad en la microempresa negocios y servicios MARANATHA EIRL distrito de Marcavelica-Sullana 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y anónima. usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 930536589 Si desea, también podrá escribir al correo Andy_6_26@hotmail.com para recibir mayor información. Así mismo, para consultas sobre aspectos éticos puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: *Marly Yulixsa Correa Cieza*

Fecha: *22/01/2023*

Correo electrónico:.....

Firma del participante:.....

Firma del investigador :.....

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en ciencias sociales es informar sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. de aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

la presente investigación se titula COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA LEALTAD EN LOS TRABAJADORES DE LA MICROEMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA EIRL DISTRITO DE MARCAVELICA-SULLANA 2022 y es dirigido por JIMENEZ MORALES ANDY JAVIER investigador de la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote. el propósito de la investigación es determinar las principales características del compromiso organizacional como estrategia para mejorar la lealtad en la microempresa negocios y servicios MARANATHA EIRL distrito de Marcavelica-Sullana 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y anónima. usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 930536589 Si desea, también podrá escribir al correo Andy_6_26@hotmail.com para recibir mayor información. Así mismo, para consultas sobre aspectos éticos puede comunicarse con el comité de ética de la investigación de la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: *Favian Huerta Noya*

Fecha: *02/01/2023*

Correo electrónico:

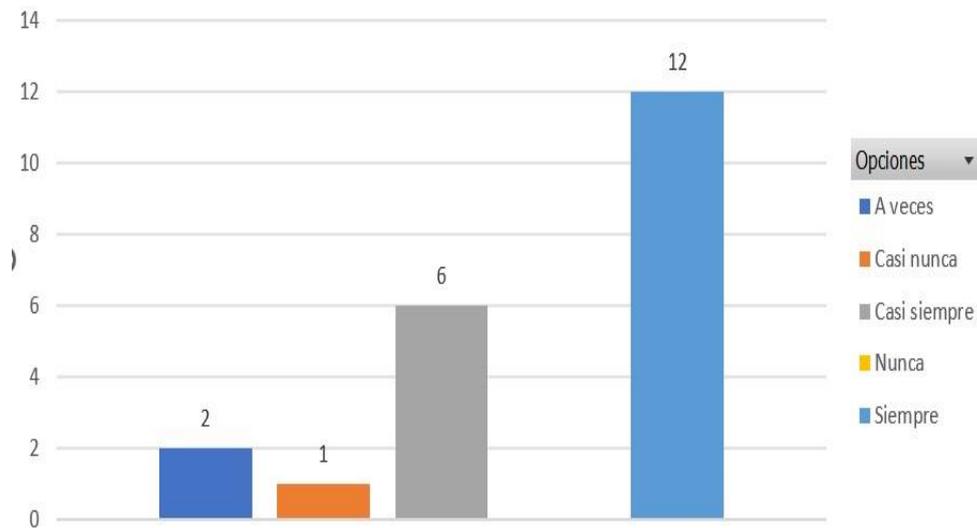
Firma del participante: *Favian Huerta Noya*

Firma del investigador : *Andy Jimenez Morales*

Anexo 6. Figuras de los resultados

Figura 1

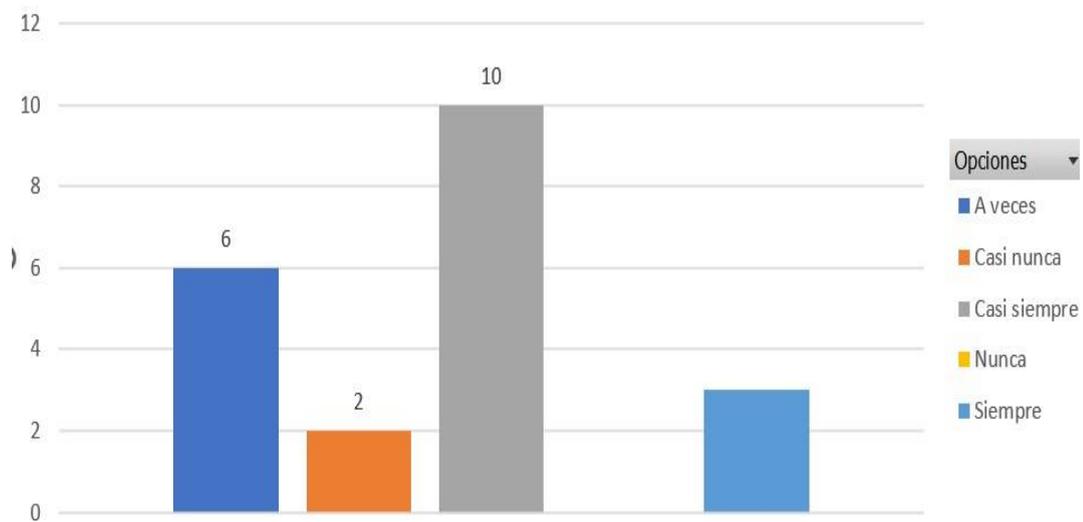
Siento orgullo de trabajar en esta empresa



Fuente. Tabla 1

Figura 2

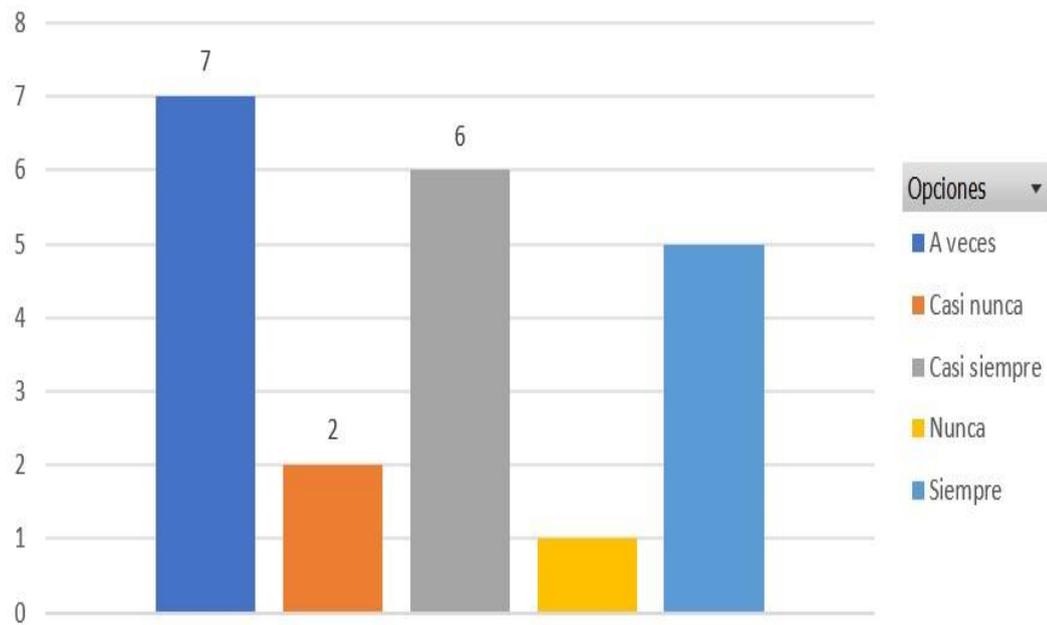
Deseo de tener más tiempo en la microempresa



Fuente. Tabla 1

Figura 3

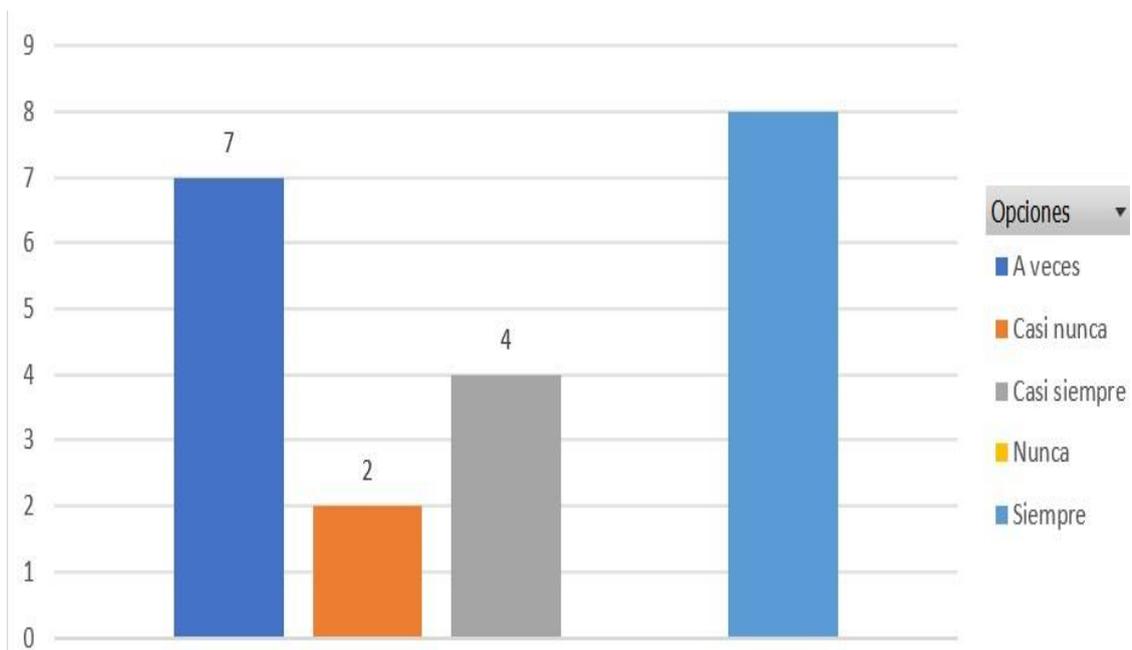
La empresa simboliza mucho para mi



Fuente. Tabla 1

Figura 4

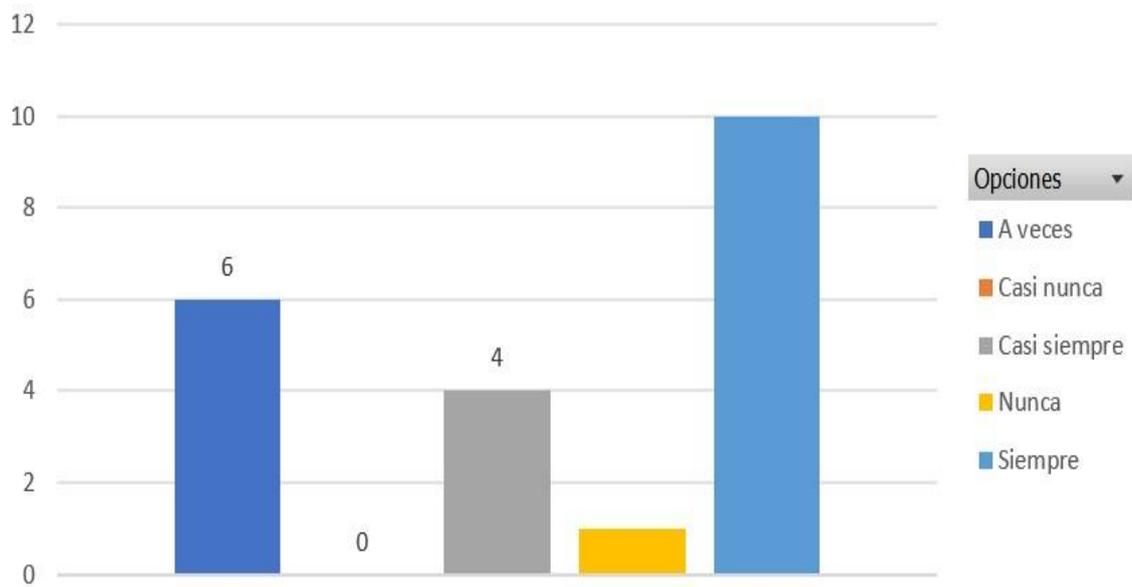
Disfruta hablar de la empresa con externos



Fuente. Tabla 1

Figura 5

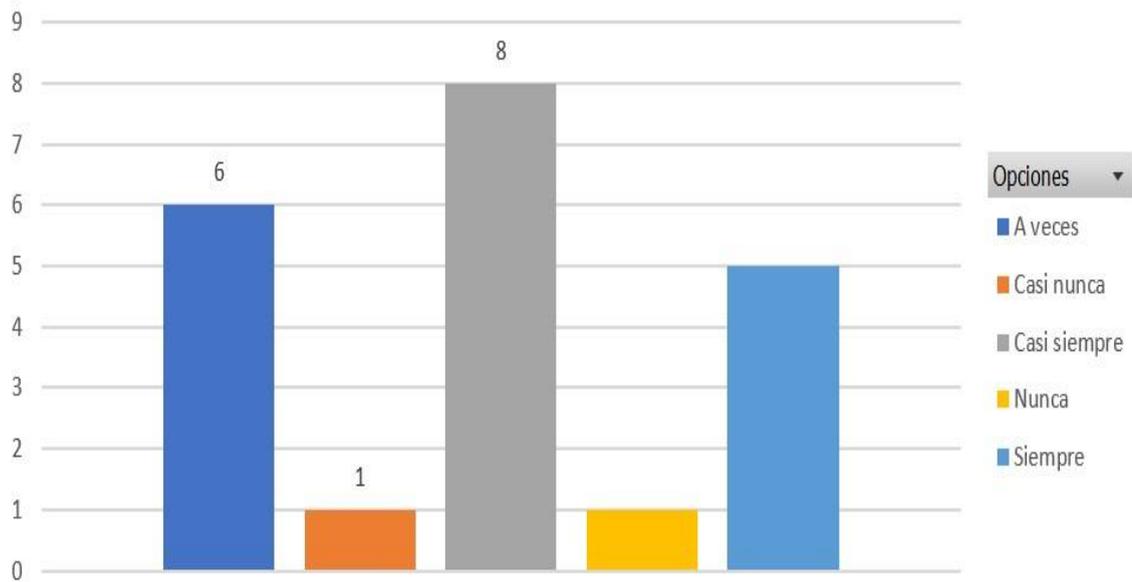
Siento a la empresa como familia



Fuente. Tabla 1

Figura 6

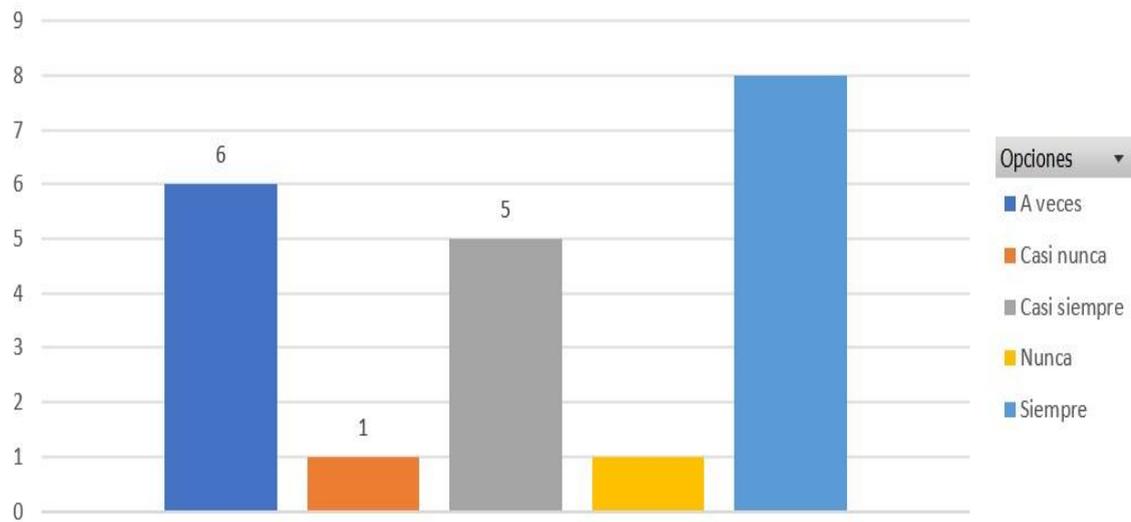
Asumo los problemas de la empresa como míos



Fuente. Tabla 1

Figura 7

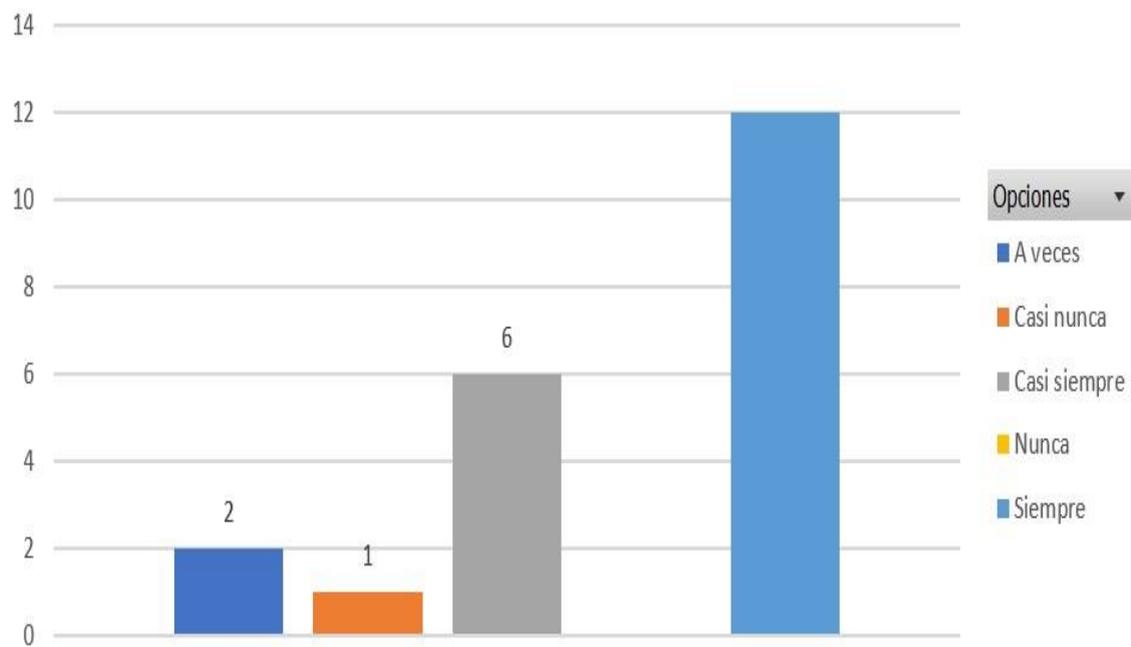
Compromiso de solucionar problemas de la empresa.



Fuente. Tabla 1

Figura 8

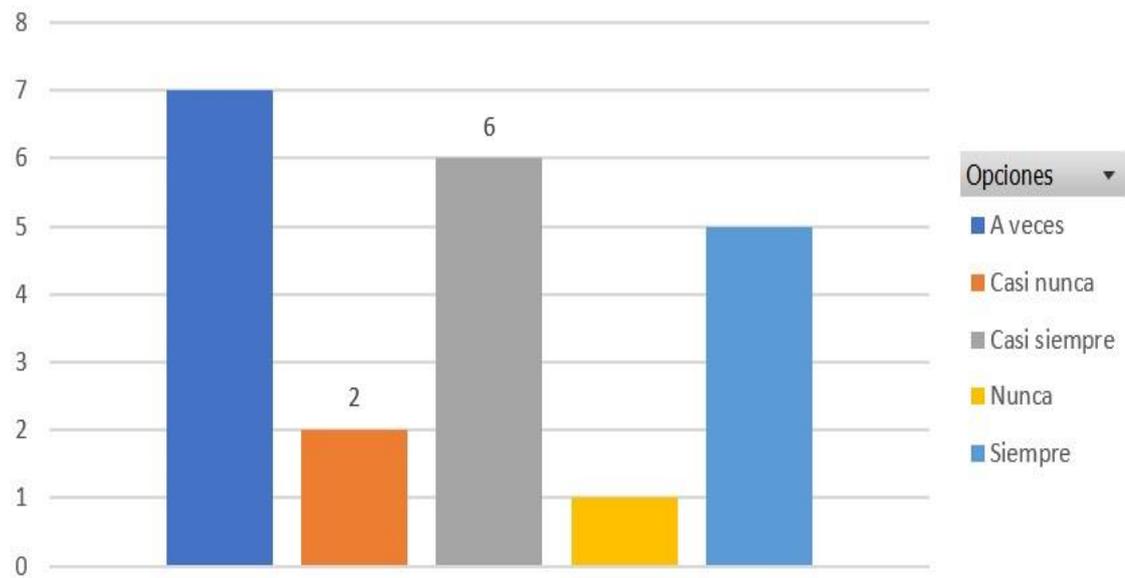
Me sentiría culpable si abandonaría la empresa.



Fuente. Tabla 2

Figura 9

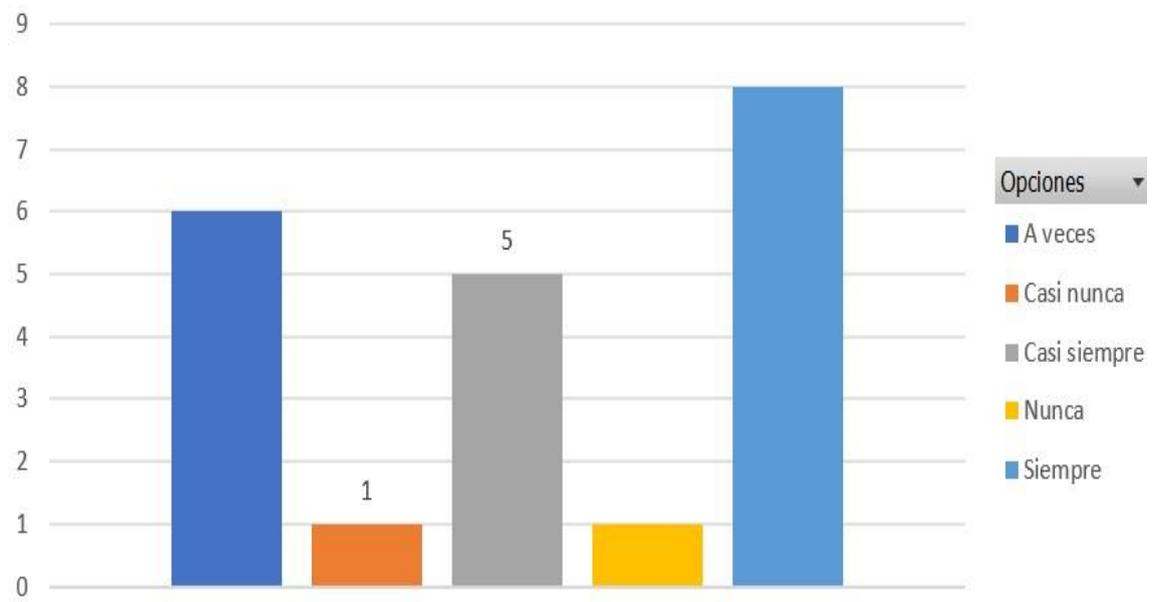
Me muestro leal con la empresa.



Fuente. Tabla 2

Figura 10

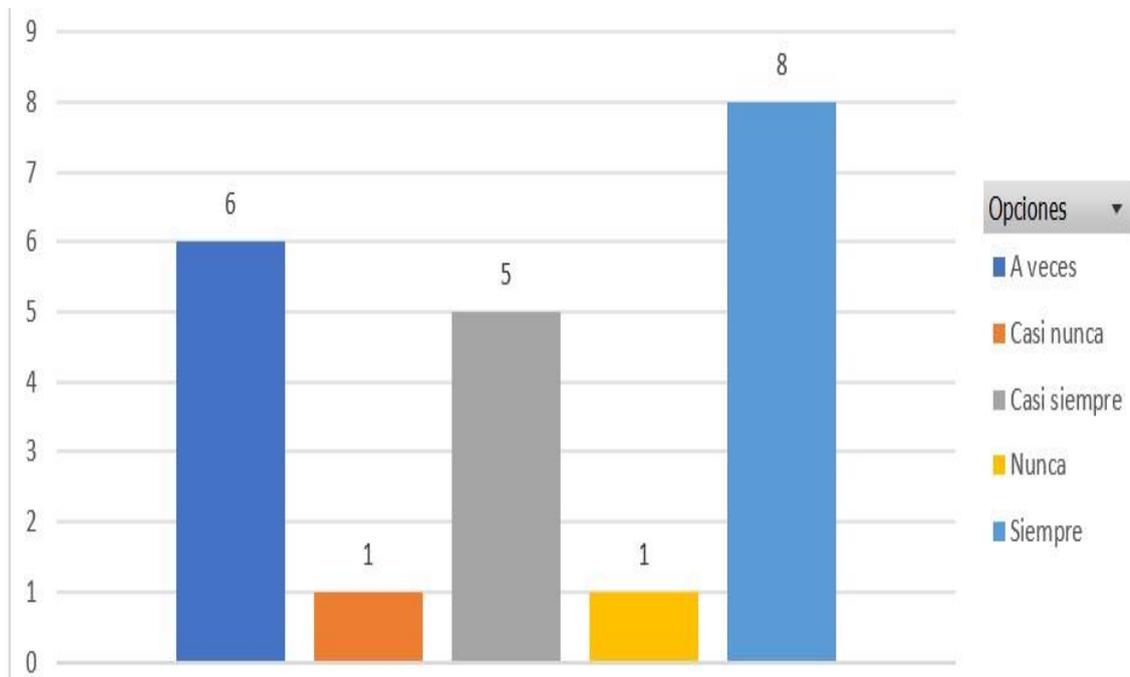
Considero que la lealtad es importante



Fuente. Tabla 2

Figura 11

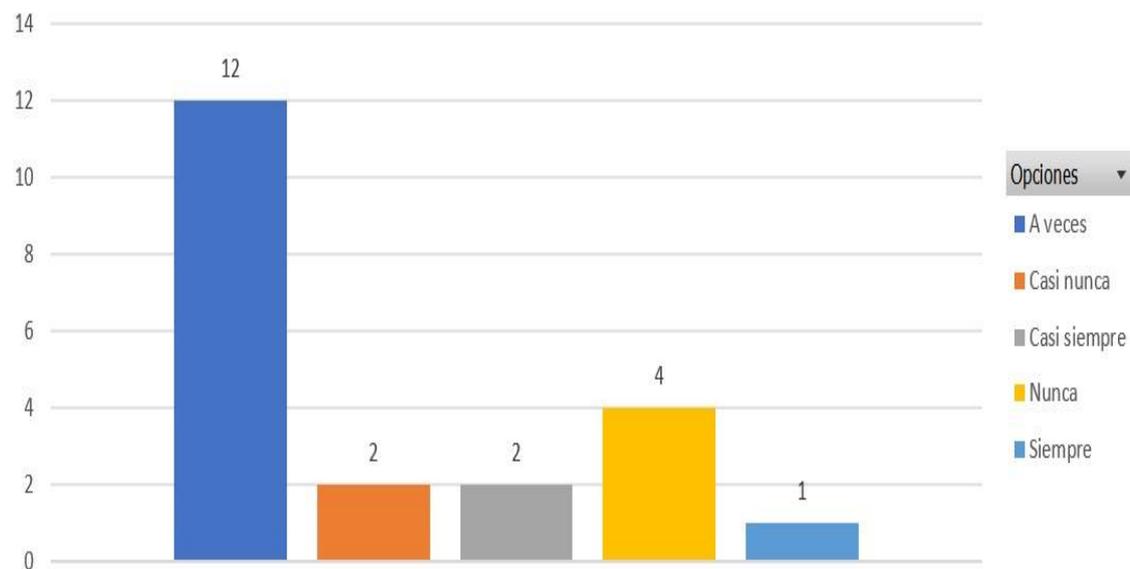
Me siento moralmente obligado en la empresa.



Fuente. Tabla 2

Figura 12

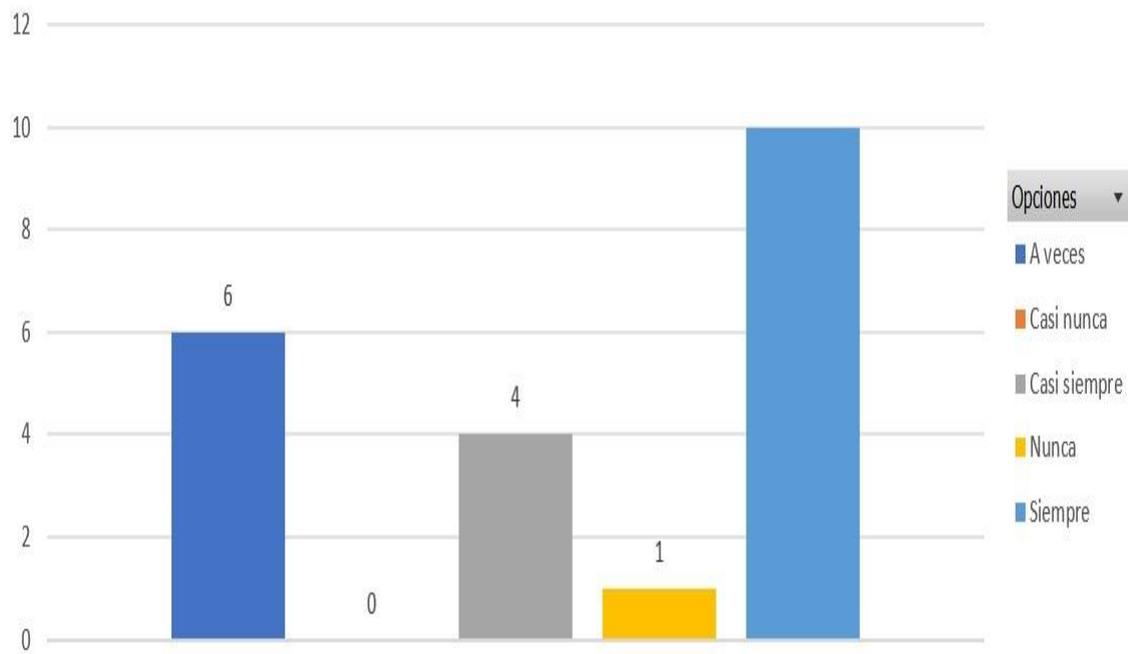
Abandonaría la empresa por un mejor trabajo remunerado.



Fuente. Tabla 2

Figura 13

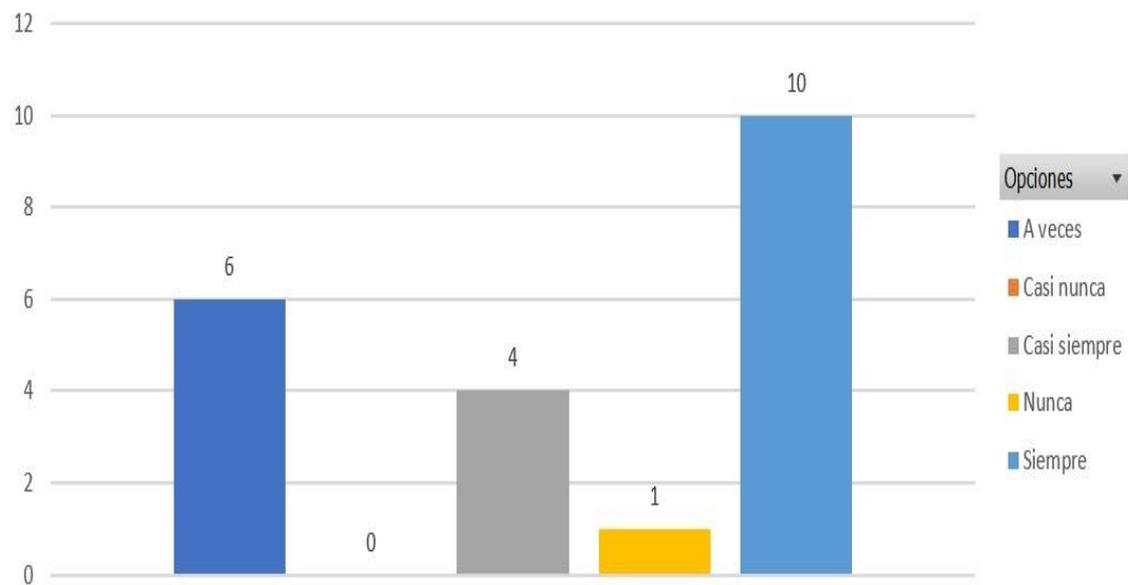
Estoy en deuda con la empresa por todo lo que me ha brindado.



Fuente. Tabla 2

Figura 14

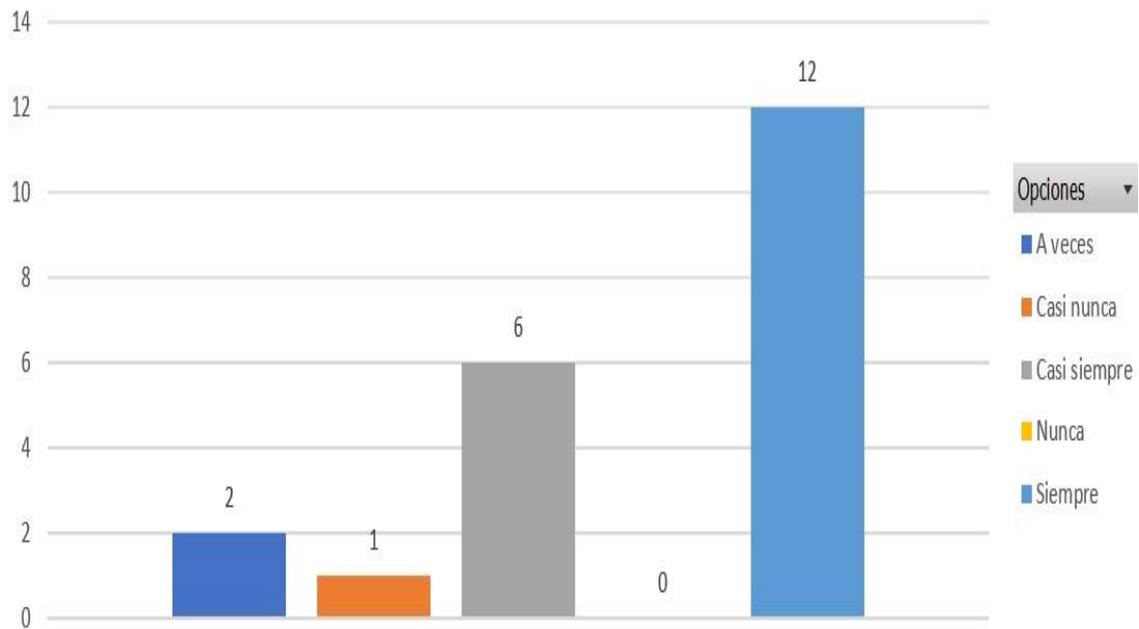
Continuo en la empresa por necesidad de empleo.



Fuente. Tabla 3

Figura 15

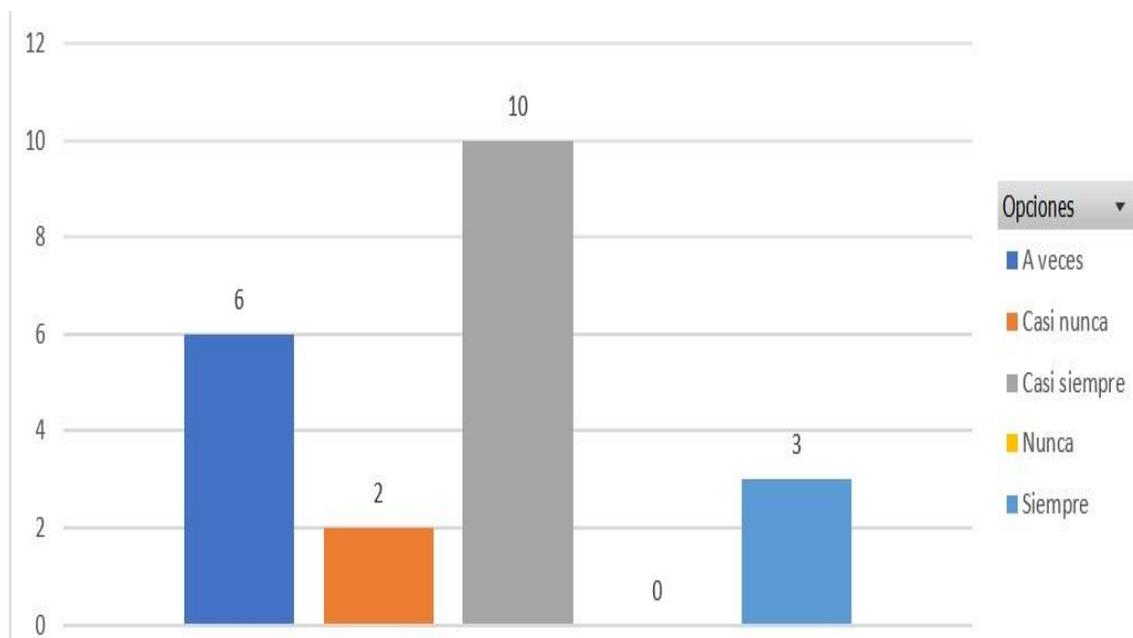
Mi vida se vería afectada si decido salir de la empresa.



Fuente. Tabla 3

Figura 16

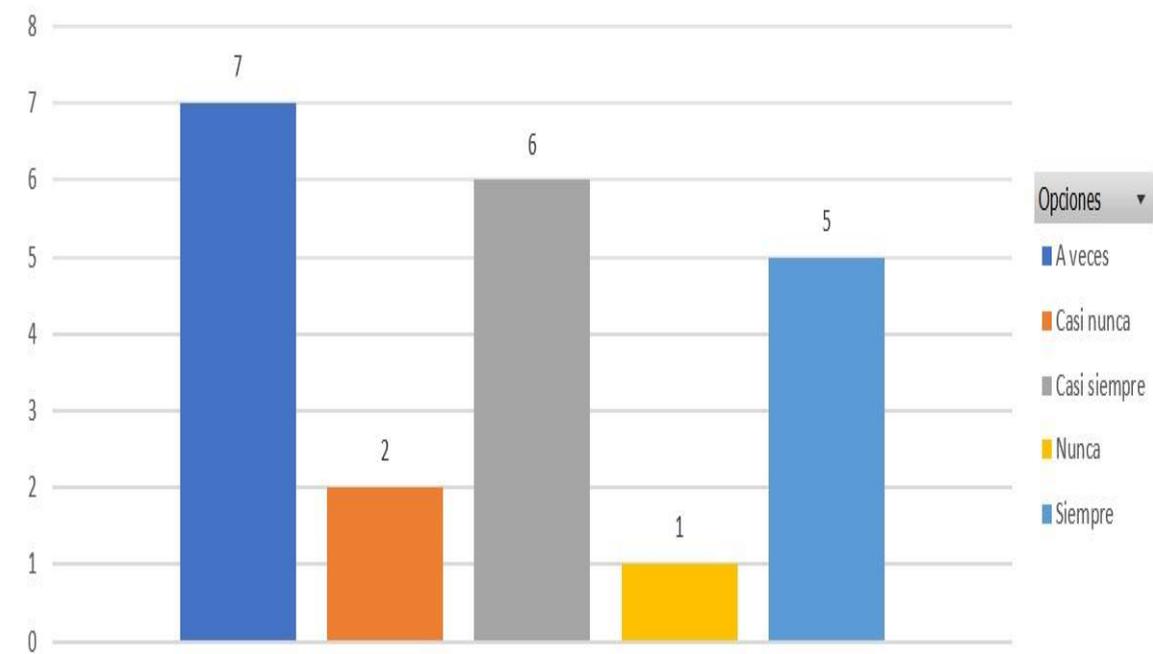
Si ofertaran otro empleo me costaría mucho.



Fuente. Tabla 3

Figura 17

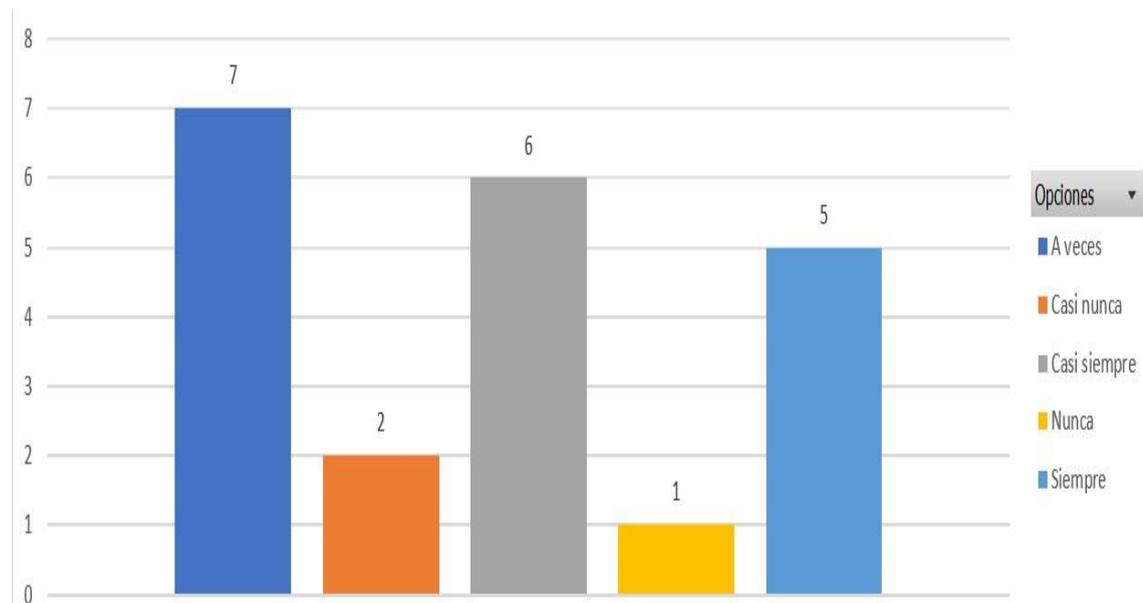
La empresa me motiva a cumplir con mis funciones al máximo



Fuente. Tabla 3

Figura 18

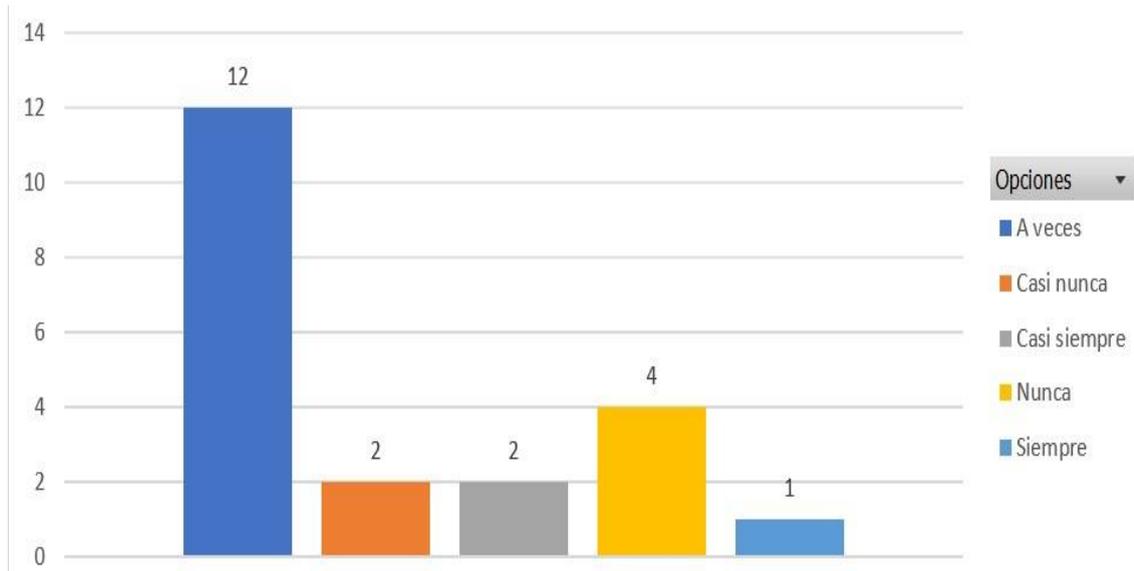
Doy iniciativa para desarrollar actividades propuestas en la empresa



Fuente. Tabla 3

Figura 19

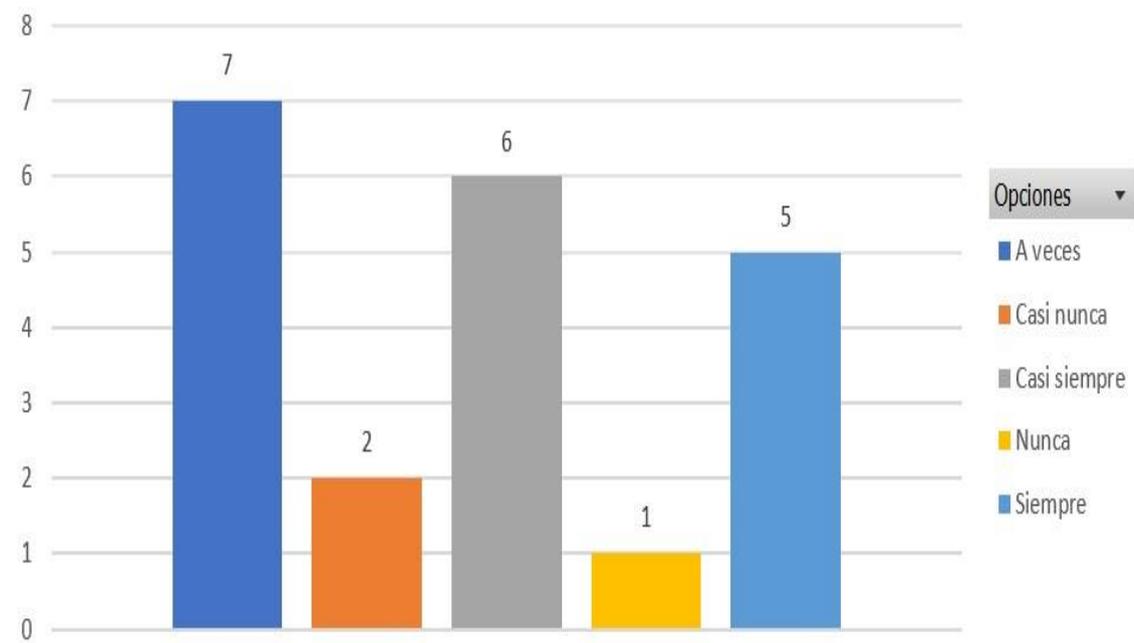
Siento motivación para dar soluciones



Fuente. Tabla 3

Figura 20

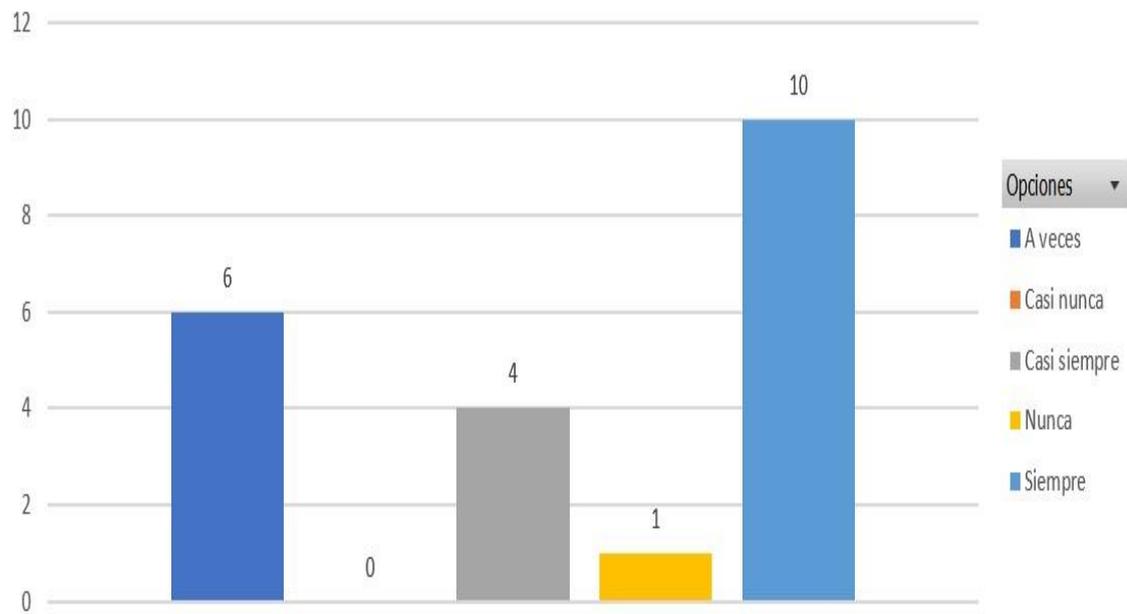
Recomendaría trabajar en la empresa



Fuente. Tabla 3

Figura 21

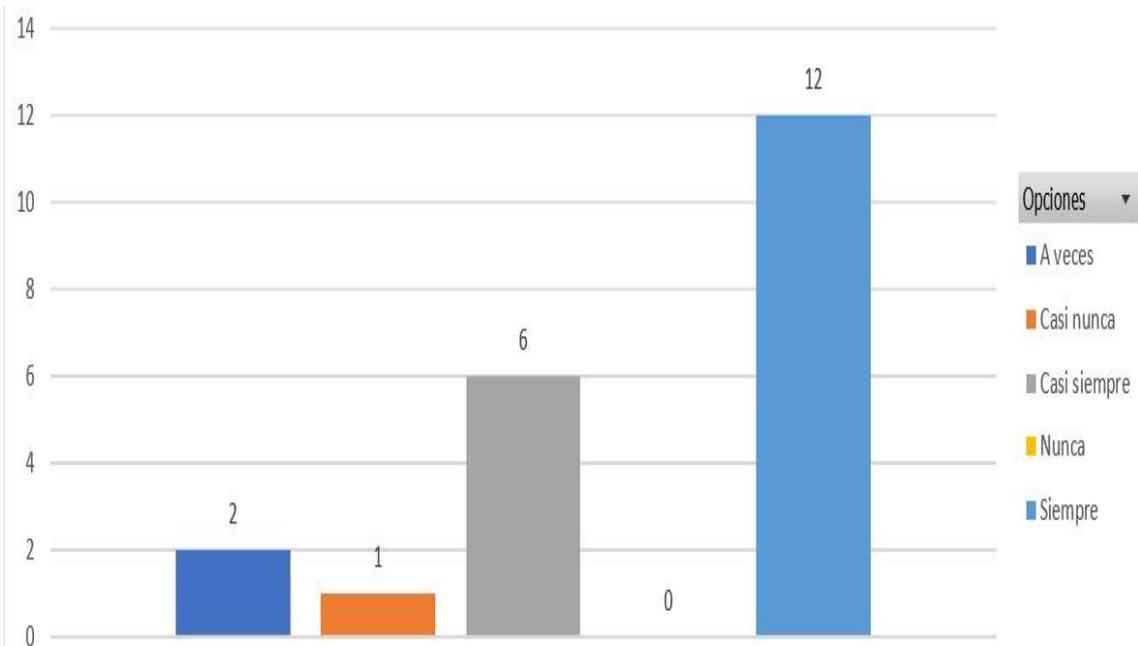
Identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa.



Fuente. Tabla 4

Figura 22

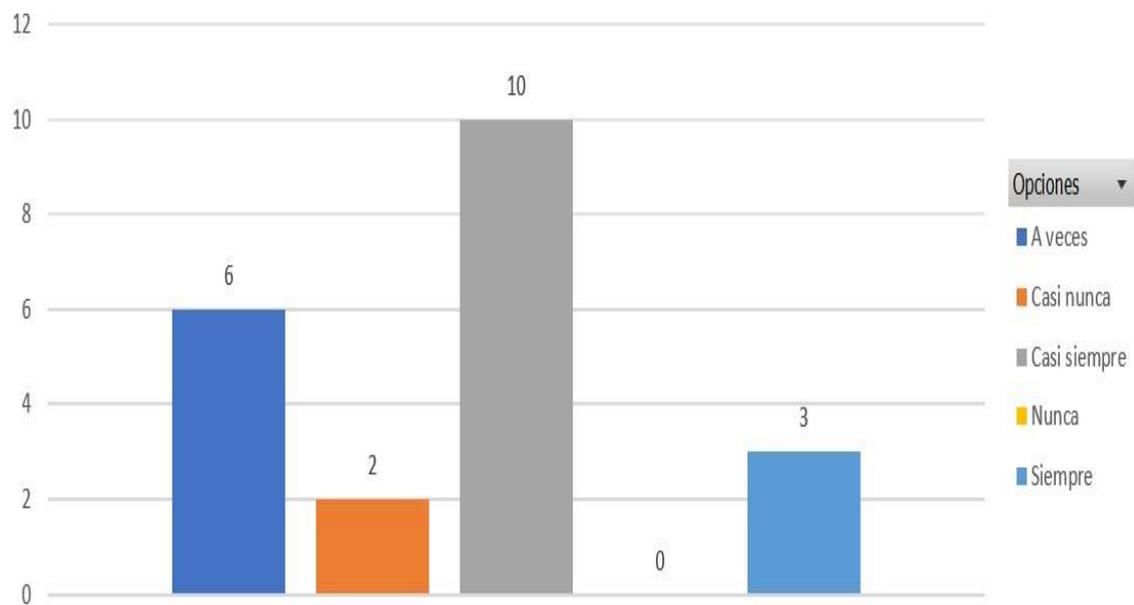
Se identifica con bienestar que le brinda la empresa a usted y su familia



Fuente. Tabla 4

Figura 23

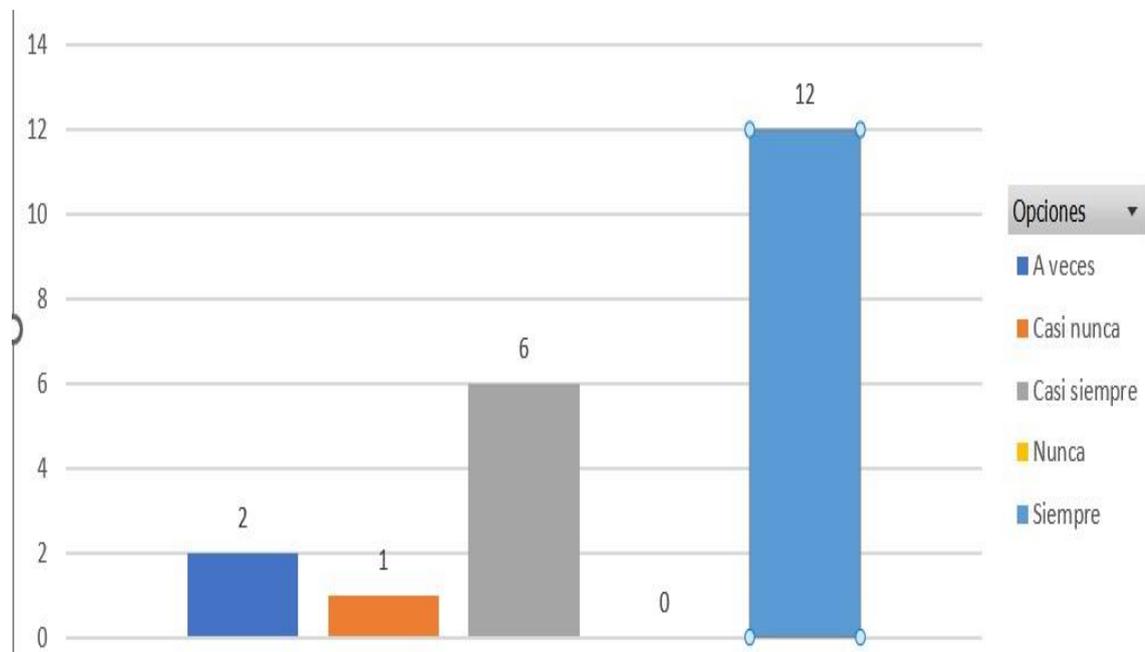
Conoce usted las pérdidas que tuvo la empresa en estos tiempos



Fuente. Tabla 4

Figura 24

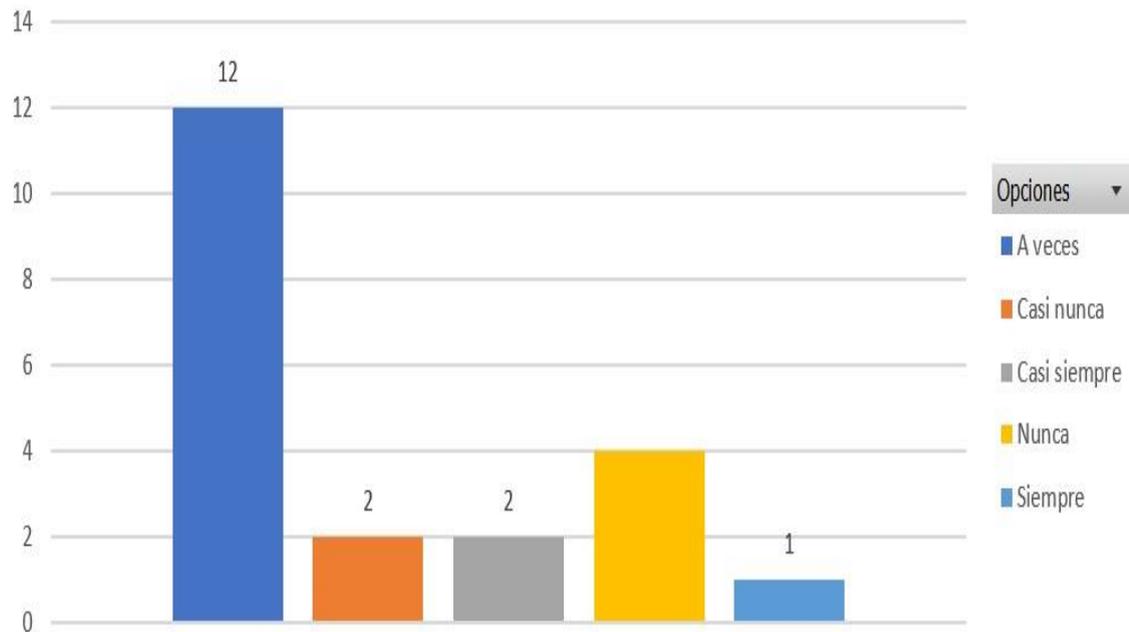
Conoce sobre las ganancias y utilidades de la empresa



Fuente. Tabla 4

Figura 25

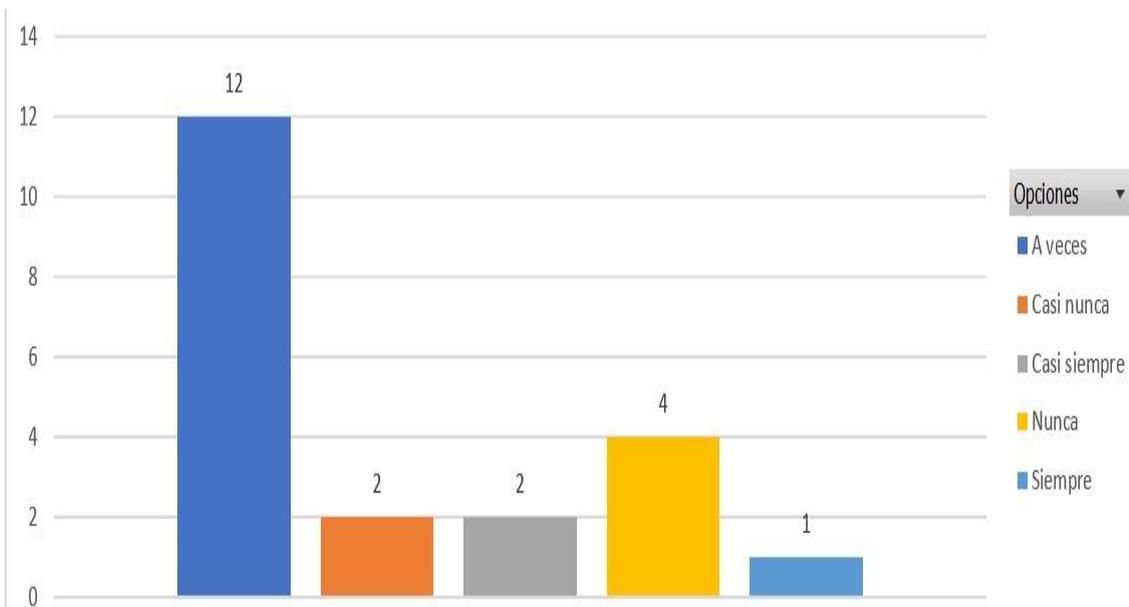
Se siente valorado en la empresa donde trabaja



Fuente. Tabla 5

Figura 26

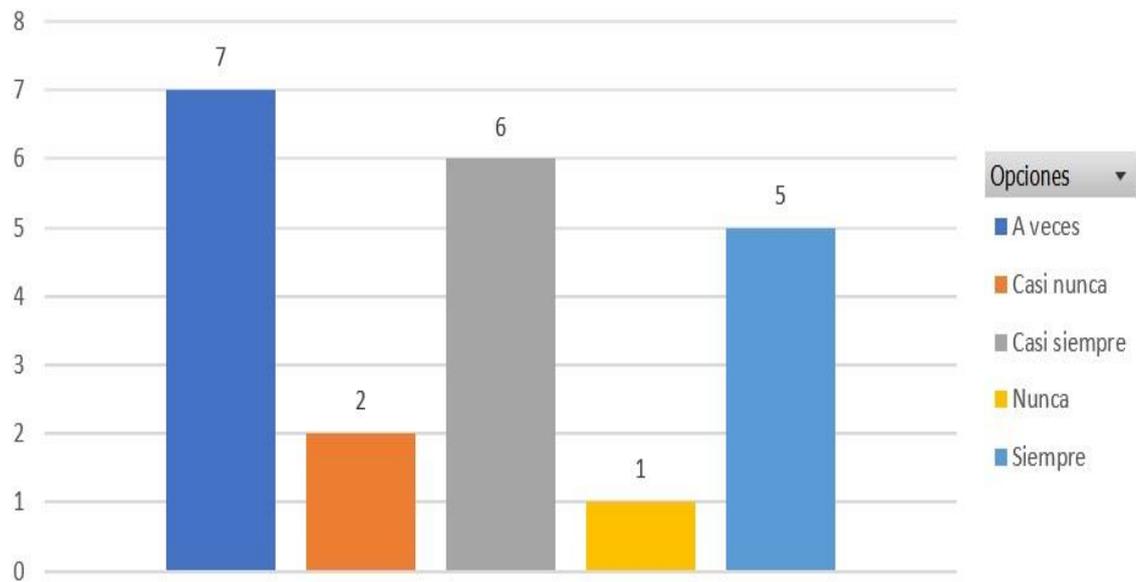
Ha recibido alguna recompensa por sus logros en la empresa



Fuente. Tabla 5

Figura 27

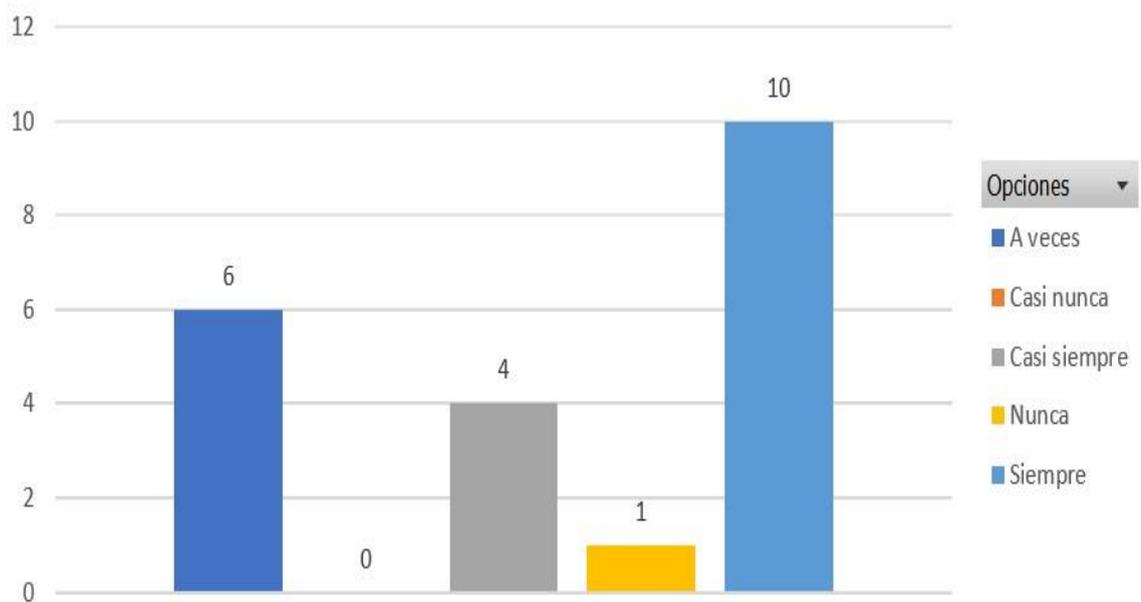
Considera que trabaja con desempeño



Fuente. Tabla 6

Figura 28

Su jefe muestra trato amable.



Fuente. Tabla 6

Anexo 7. Validación de juicio de expertos

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA LEALTAD DE LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA E.I.R.L. DISTRITO DE MARCAVELICA - SULLANA, 2022

II. TESISTA.

JIMENEZ MORALES, ANDY JAVIER

III. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada una de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad

APROBADO

SI

Fecha: 10 de enero 2023



Mg. Yuly Yajánida Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Morillo Campos, Yuly Yolanda.

1.2. Grado Académico: Magister en Administración Pública

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: Independiente

1.5. Cargo que desempeña: Gestión de Empresas

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: JIMENEZ MORALES, ANDY JAVIER

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento: Compromiso Organizacional

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Compromiso Afectivo							
¿Siento orgullo de trabajar en esta empresa?	X		X		X		
¿Dese pasar más tiempo formando parte de esta empresa?	X		X		X		
Personalmente, esta empresa simboliza mucho para mí	X		X		X		
Disfruto hablando de la empresa donde	X		X		X		

laboro con personas externas							
Me siento como parte de una familia en esta empresa	X		X		X		
Realmente siento que asumo los problemas de la empresa como míos	X		X		X		
Me comprometo a solucionar los problemas de la empresa cada vez que sucede un inconveniente	X		X		X		
Dimensión 2: Compromiso Normativo							
Me sentiría culpable si abandonara la empresa	X		X		X		
Me muestro leal con esta empresa	X		X		X		
La razón por la que continúo en esta empresa es porque	X		X		X		

considero que la lealtad es importante							
Me siento obligado moralmente a permanecer en esta empresa	X		X		X		
Abandonaría la empresa por un mejor trabajo donde se me remunerere más	X		X		X		
Estoy en deuda con esta empresa por todo lo que me ha brindado	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso de continuidad							
Continúo en esta empresa solo porque necesito este empleo	X		X		X		
Mi vida se vería afectada si decido salir de la empresa	X		X		X		
Si me ofertaran otro empleo me costaría mucho por el tiempo que llevo	X		X		X		

laborando en esta empresa							
La empresa me motiva a cumplir con mis funciones al máximo	X		X		X		
Suelo dar iniciativa para desarrollar cualquier actividad propuesta por la empresa	X		X		X		
Me siento motivado para aportar soluciones y ejecutar proyectos nuevos dentro de la empresa	X		X		X		
Definitivamente recomendaría trabajar en esta empresa	X		X		X		

Cuestionario sobre lealtad en los trabajadores

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Sensibilización del trabajador							
Se identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa	X		X		X		
Se identifica con bienestar que le brinda la empresa a usted y a su familia	X		X		X		
Conoce usted las pérdidas que tuvo la empresa en este tiempo	X		X		X		
Conoce sobre las ganancias y utilidades de la empresa donde labora	X		X		X		
Dimensión 2: Valoración del colaborador							
Se siente valorado en la empresa donde trabaja	X		X		X		
Ha recibido alguna	X		X		X		

recompensa por sus logros en la empresa							
Dimensión 3: Jefaturas de oportunidad							
Se considera que trabaja con desempeño	X		X		X		
Su jefe le muestra un trato amable en la empresa	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

IV. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA LEALTAD DE LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA E.I.R.L. DISTRITO DE MARCAVELICA - SULLANA, 2022

V. TESISISTA.

JIMENEZ MORALES, ANDY JAVIER

VI. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada una de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad

APROBADO

SI



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Fecha: 10 de enero 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Limo Vásquez, Miguel Ángel

3.2. Grado Académico: Magister

3.3. Profesión: Licenciado en Administración

3.4. Institución donde labora: ULADECH

3.5. Cargo que desempeña: Docente

3.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

3.7. Autor del instrumento: JIMENEZ MORALES, ANDY JAVIER

3.8. Carrera: Administración

IV. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento: Compromiso Organizacional

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Compromiso Afectivo							
¿Siento orgullo de trabajar en esta empresa?	X		X		X		
¿Dese pasar más tiempo formando parte de esta empresa?	X		X		X		
Personalmente, esta empresa simboliza mucho para mí	X		X		X		
Disfruto hablando de la empresa donde	X		X		X		

laboro con personas externas							
Me siento como parte de una familia en esta empresa	X		X		X		
Realmente siento que asumo los problemas de la empresa como míos	X		X		X		
Me comprometo a solucionar los problemas de la empresa cada vez que sucede un inconveniente	X		X		X		
Dimensión 2: Compromiso Normativo							
Me sentiría culpable si abandonara la empresa	X		X		X		
Me muestro leal con esta empresa	X		X		X		
La razón por la que continúo en esta empresa es porque	X		X		X		

considero que la lealtad es importante							
Me siento obligado moralmente a permanecer en esta empresa	X		X		X		
Abandonaría la empresa por un mejor trabajo donde se me remunerere más	X		X		X		
Estoy en deuda con esta empresa por todo lo que me ha brindado	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso de continuidad							
Continúo en esta empresa solo porque necesito este empleo	X		X		X		
Mi vida se vería afectada si decido salir de la empresa	X		X		X		
Si me ofertaran otro empleo me costaría mucho por el tiempo que llevo	X		X		X		

laborando en esta empresa							
La empresa me motiva a cumplir con mis funciones al máximo	X		X		X		
Suelo dar iniciativa para desarrollar cualquier actividad propuesta por la empresa	X		X		X		
Me siento motivado para aportar soluciones y ejecutar proyectos nuevos dentro de la empresa	X		X		X		
Definitivamente recomendaría trabajar en esta empresa	X		X		X		

Cuestionario sobre lealtad en los trabajadores

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Sensibilización del trabajador							
Se identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa	X		X		X		
Se identifica con bienestar que le brinda la empresa a usted y a su familia	X		X		X		
Conoce usted las pérdidas que tuvo la empresa en este tiempo	X		X		X		
Conoce sobre las ganancias y utilidades de la empresa donde labora	X		X		X		
Dimensión 2: Valoración del colaborador							
Se siente valorado en la empresa donde trabaja	X		X		X		
Ha recibido alguna	X		X		X		

recompensa por sus logros en la empresa							
Dimensión 3: Jefaturas de oportunidad							
Se considera que trabaja con desempeño	X		X		X		
Su jefe le muestra un trato amable en la empresa	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

VII. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA LEALTAD DE LOS TRABAJADORES EN LA MICROEMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA E.I.R.L. DISTRITO DE MARCAVELICA - SULLANA, 2022

VIII. TESISISTA.

JIMENEZ MORALES, ANDY JAVIER

IX. DECISION

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada una de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad

APROBADO

SI

Fecha: 10 de enero 2023


MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358
DNI: 32888279

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

5.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Rubio Castillo, Robert S.

5.2. Grado Académico: Magister en Administración

5.3. Profesión: Licenciado en Administración

5.4. Institución donde labora: Hospital III - Essalud

5.5. Cargo que desempeña: Profesional Administrativo

5.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

5.7. Autor del instrumento: JIMENEZ MORALES, ANDY JAVIER

5.8. Carrera: Administración

VI. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento: Compromiso Organizacional

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Compromiso Afectivo							
¿Siento orgullo de trabajar en esta empresa?	X		X		X		
¿Dese pasar más tiempo formando parte de esta empresa?	X		X		X		
Personalmente, esta empresa simboliza mucho para mí	X		X		X		
Disfruto hablando de la empresa donde	X		X		X		

laboro con personas externas							
Me siento como parte de una familia en esta empresa	X		X		X		
Realmente siento que asumo los problemas de la empresa como míos	X		X		X		
Me comprometo a solucionar los problemas de la empresa cada vez que sucede un inconveniente	X		X		X		
Dimensión 2: Compromiso Normativo							
Me sentiría culpable si abandonara la empresa	X		X		X		
Me muestro leal con esta empresa	X		X		X		
La razón por la que continúo en esta empresa es porque	X		X		X		

considero que la lealtad es importante							
Me siento obligado moralmente a permanecer en esta empresa	X		X		X		
Abandonaría la empresa por un mejor trabajo donde se me remunerere más	X		X		X		
Estoy en deuda con esta empresa por todo lo que me ha brindado	X		X		X		
Dimensión 3: Compromiso de continuidad							
Continúo en esta empresa solo porque necesito este empleo	X		X		X		
Mi vida se vería afectada si decido salir de la empresa	X		X		X		
Si me ofertaran otro empleo me costaría mucho por el tiempo que llevo	X		X		X		

laborando en esta empresa							
La empresa me motiva a cumplir con mis funciones al máximo	X		X		X		
Suelo dar iniciativa para desarrollar cualquier actividad propuesta por la empresa	X		X		X		
Me siento motivado para aportar soluciones y ejecutar proyectos nuevos dentro de la empresa	X		X		X		
Definitivamente recomendaría trabajar en esta empresa	X		X		X		

Cuestionario sobre lealtad en los trabajadores

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Sensibilización del trabajador							
Se identifica con confianza y sentido de oportunidad en la empresa	X		X		X		
Se identifica con bienestar que le brinda la empresa a usted y a su familia	X		X		X		
Conoce usted las pérdidas que tuvo la empresa en este tiempo	X		X		X		
Conoce sobre las ganancias y utilidades de la empresa donde labora	X		X		X		
Dimensión 2: Valoración del colaborador							
Se siente valorado en la empresa donde trabaja	X		X		X		
Ha recibido alguna	X		X		X		

recompensa por sus logros en la empresa							
Dimensión 3: Jefaturas de oportunidad							
Se considera que trabaja con desempeño	X		X		X		
Su jefe le muestra un trato amable en la empresa	X		X		X		

Otras observaciones generales:



MG. ROBERT RUBIO CASTILLO
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 01358

DNI: 32888279

Anexo 8. Consulta de ruc

18/02/23, 20:55

SUNAT - Consulta RUC

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20602849032 - NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA E.I.R.L.
Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial: NEGOCIOS Y SERVICIOS MARANATHA
Fecha de Inscripción: 29/01/2018 Fecha de Inicio de Actividades: 01/02/2018
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: CAR.PANAMERICANA NRO. 112 (CERCA AL CONTROL DE CARRETERAS) PIURA - SULLANA - MARCAVELICA
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL/COMPUTARIZADO Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: MANUAL/COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): <hr/> Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS <hr/> Secundaria 1 - 4630 - VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO <hr/> Secundaria 2 - 5630 - ACTIVIDADES DE SERVICIO DE BEBIDAS
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA

<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/di-8-8mrcconruc/pr500Alias>

1/2

Anexo 9. Turnitin

 ANDY JAVIER JIMENEZ MORALES | TALTESIS 821-AJIMENEZM-TURNITIN-INFORME 2022-03 

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATEGIA
PARA MEJORAR LA LEALTAD DE LOS TRABAJADORES
EN LA MICROEMPRESA NEGOCIOS Y SERVICIOS
MARANATHA E.I.R.L. DISTRITO DE MARCAVELICA –
SULLANA, 2022**

**INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Resumen de coincidencias

0 %

< | >

No existen fuentes coincidentes para este informe.

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

11%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo