

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Compromiso organizacional y control de gestión postventa en una empresa
del sector ferretero, Chiclayo, 2025**
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

Claudia Annet Huayamis Oliva

ASESOR

Guillermo Juan Masias Cabanillas Holguin

<https://orcid.org/0000-0003-4234-8390>

Chiclayo, 2026

**Compromiso organizacional y control de gestión post venta en una
empresa del sector ferretero, Chiclayo 2025**

PRESENTADA POR

Claudia Annet Huayamis Oliva

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Alex Humberto Vasquez Santisteban

PRESIDENTE

Jose Carlos Montes Ninaquispe

SECRETARIO

Guillermo Juan Masias Cabanillas Holguin

VOCAL

Dedicatoria

La Dedico esta tesis a mis padres, Pilar y Rober, por ser mi fuerza, mi refugio y mi guía en cada paso. Gracias por su amor incondicional, por enseñarme a creer en mí y por sostenerme incluso en los momentos en que yo no podía hacerlo.

A mis hermanas, Joselyn y Fernanda, por acompañarme con su cariño, su apoyo sincero y esa complicidad que hace que la vida sea más ligera y más bonita. Gracias por estar, por escuchar y por impulsarme siempre a seguir adelante.

A mis perritas, Nalla y Luna, por llenar mis días de ternura, compañía y esa alegría que solo ellas pueden dar. Su presencia ha sido un abrazo constante en los momentos difíciles.

Y a mis angelitos en el cielo, que desde otro lugar me cuidan, me guían y me recuerdan que nunca camino sola. Esta meta también es para ustedes.

Agradecimientos

A Dios, por darme la fuerza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para llegar hasta aquí. Por iluminar mi camino en los momentos de duda, sostener mi espíritu cuando flaqueaba y regalarme la paz que necesitaba para continuar. Sin su guía y su amor, este logro no habría sido posible.

A mi familia, por ser mi mayor soporte y mi hogar en cada etapa de este camino. Gracias por su amor incondicional, por sus palabras de aliento, por su paciencia y por creer en mí incluso cuando yo misma dudaba. Cada uno de ustedes ha sido una parte fundamental en este proceso, y llevo este logro en el corazón como un pedacito de todos nosotros.

Compromiso Organizacional y control de gestión postventa en un empresa del sector ferretero, Chiclayo, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%

ve.scielo.org

Índice

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura.....	10
Materiales y métodos.....	18
Resultados y discusión.....	20
Conclusiones.....	25
Recomendaciones	25
Referencias	27
Anexos.....	32

Resumen

Este estudio se planteó con un fin general: precisar el grado de vinculación entre el compromiso organizativo y el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023. Para tal propósito, se implementó una estrategia metodológica cuantitativa de esquema elemental, correlacional, no intervencionista y transversal. Se empleó el cuestionario como método de obtención de datos y se aplicó a una fracción de 159 operarios seleccionados de un conjunto de 280 empleados de la corporación Depósito Pakatnamu en la región de Chiclayo. Los hallazgos revelaron que la carencia de compromiso por parte de los empleados obstaculiza el control eficiente de la administración posventa, lo cual impacta en el rendimiento individual y, en última instancia, en los resultados generales de la entidad.

Palabras clave: Compromiso, Organizacional, Control, Gestión.

Abstract

This study was proposed with a general purpose: to specify the degree of link between organizational commitment and after-sales management control in a company in the hardware sector, Chiclayo 2023. For this purpose, a quantitative methodological strategy of an elementary, correlational scheme was implemented. non-interventionist and transversal. The questionnaire was used as a method of obtaining data and was applied to a fraction of 159 operators selected from a group of 280 employees of the Pakatnamu Depot corporation in the Chiclayo region. The findings revealed that a lack of employee commitment hinders the efficient control of post-sales administration, which impacts individual performance and, ultimately, the entity's overall results.

Keywords: Commitment, Organizational, Control, Management

Introducción

En el actual panorama empresarial, caracterizado por su dinamismo y competitividad, las organizaciones enfrentan desafíos constantes para mantener su relevancia y posicionamiento en el mercado, siendo el compromiso organizacional y el control de gestión postventa elementos cruciales para el éxito empresarial. Estos factores no solo permiten la construcción de relaciones duraderas con los clientes, sino que también proporcionan una ventaja competitiva significativa; no obstante, resulta preocupante que numerosas empresas aún limiten su interacción con el cliente al momento de la venta, descuidando el vital compromiso postventa. En este contexto, Mamani et al. (2023) y Kustiawan et al. (2020) enfatizan la importancia del compromiso en entidades y el liderazgo efectivo, argumentando que un elevado grado de este, manifestado en la lealtad de los colaboradores, su alineación con los objetivos empresariales y su deseo de permanencia a largo plazo se traduce en una fuerza laboral motivada y productiva. Estos autores subrayan además que un liderazgo sólido y de apoyo por parte de directivos y supervisores es fundamental para fomentar y mantener este compromiso. Consecuentemente, la sinergia entre compromiso organizacional, gestión postventa y liderazgo efectivo constituye el cimiento sobre el cual las empresas modernas deben erigir sus estrategias para alcanzar un éxito sostenible en un medio más agresivo.

A nivel internacional, el compromiso organizacional y la gestión postventa presentan desafíos significativos. Báez et al. (2019) revelan que, en Cuba, inexistencia de cultura de organización sólida obstaculiza la optimización del compromiso, a pesar de reconocerse tres tipos: afectivo, continuo y normativo. En México, Hernández et al. (2018) observan inconsistencias en el mantenimiento del compromiso institucional durante toda la etapa en la que se trata al usuario. La situación en Ecuador es alarmante, donde Romero (2020) indica que solo el 15% de las compañías muestran interés en mejorar la gestión postventa, enfrentando barreras como la resistencia al cambio y sistemas inefectivos. Coronado et al. (2020) subrayan que, aunque el este es crucial, el 60% de las empresas globalmente fallan en extenderlo más allá del momento de la venta, resultando en procesos postventa deficientes. Esta problemática generalizada demuestra la necesidad urgente de investigar y mejorar la vinculación de este factor con el manejo postventa en diversos contextos internacionales, con el fin de aumentar la competitividad y la satisfacción del cliente en un mercado global cada vez más exigente.

En el ámbito nacional, se estima que solo el 30% de las empresas cuentan con un control o manejo adecuado de la gestión posventa. Sin embargo, algunas compañías se destacan por sus esfuerzos en este aspecto. Por ejemplo, Nissan Perú se distingue por su compromiso en

proporcionar un servicio posventa que asegure el cuidado y mantenimiento de los vehículos sin comprometer la garantía de la marca, incluso en un mercado dinámico y complejo durante los últimos cinco años (Gestión, 2022). A pesar de estos casos exitosos, en el contexto peruano, Sánchez et al. (2018) señalan que las empresas deben reconocer las características adicionales que los consumidores buscan al efectuar una compra, lo cual incluye aspectos del servicio posventa. Los autores destacan que en diversas empresas del sector se han evidenciado dificultades para obtener un personal comprometido capaz de cumplir con las expectativas del consumidor, lo que subraya la necesidad de indagar los medios de manejo de empresa empresarial, incluyendo el servicio de gestión postventa, elemental para la existencia de muchas entidades, ya sean del sector estatal o privado.

En el competitivo sector ferretero de Chiclayo, Perú, empresas como Depósito Pakatnamu muestran deficiencias en el compromiso organizacional y el control de gestión postventa. Se ha observado una falta de compromiso entre los empleados, quienes se centran principalmente en cumplir objetivos de venta inmediatos, descuidando el seguimiento postventa. Esto resulta en procesos ineficientes para resolver problemas de los clientes, afectando negativamente su satisfacción y la fidelización. Hernández et al. (2018) Resaltan que la adhesión organizacional es un elemento esencial que afecta de manera directa la productividad de los operarios y, por ende, el éxito de la entidad. No obstante, no se ha determinado de forma precisa cómo el grado de adhesión organizacional de los empleados incide en la eficiencia del control de gestión posventa. Esta circunstancia subraya la necesidad de explorar la relación entre la adhesión organizacional y el control de gestión posventa en este contexto particular, con el objetivo de optimizar tanto el rendimiento de los operarios como la calidad del servicio posventa, lo cual podría resultar en una mayor competitividad y prosperidad empresarial.

Considerando lo mencionado anteriormente, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023?

Esta investigación cuenta con un objetivo general que es determinar el grado de vinculación del compromiso de organización y el control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, Chiclayo 2023. Al mismo tiempo, con objetivos específicos tales como: identificar la relación del compromiso afectivo con el control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, identificar la relación del compromiso continuo con el control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero y, finalmente, identificar la relación del compromiso normativo con el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023.

teórica porque radicará en el aporte al saber teórico sobre la adhesión organizacional en conexión con el control de gestión posventa, para lo cual se considerarán teorías como el esquema tridimensional de Allen y Meyer (1991) para el análisis de la variable de adhesión organizacional y el modelo de constructo del control de gestión de Gunter (2013) para el estudio de la variable control de gestión. Dada una evidencia empírica y considerando dichos modelos, esta investigación reforzará las bases teóricas estudiadas por otros investigadores, con una población de estudio distinta.

Desde el punto de vista práctica, contar con una administración del capital humano implica que el rendimiento laboral se eleve (Roman, 2024), en el que se involucra el crecimiento de una industria, en el caso del sector ferretero aporta un 9% en el Producto Bruto Interno (PBI) a nivel Latinoamérica (González, et al., 2020); denotando la importancia de este es importante resaltar que deben implementarse políticas que talento humano que fomenten el compromiso en el personal del sector ferretero para optimizar el servicio al cliente y la eficacia operativa de la entidad; por ende, la presente indagación aportó mediante sus hallazgos para que los ejecutivos de este sector comprendan la conexión entre la adhesión organizacional del personal y su implicación en la gestión posventa; de modo que se implementen prácticas que fomenten la lealtad y el compromiso de los colaboradores con sus tareas, logrando así una mayor disposición y desarrollo, lo cual se refleja en su dedicación a la empresa y en la calidad del servicio posventa. (Benavides,2022).

Revisión de literatura

Antecedentes

En primer lugar, Espinoza (2024) realizó un estudio cuyo objetivo fue mostrar cómo la estructura organizacional incide en la excelencia laboral en la compañía de transporte y servicios Los Mártires del Pueblo S.A.C. - Hualmay en el año 2021. Este estudio se cataloga como práctico, no experimental, transversal, descriptivo y cuantitativo. La totalidad está constituida por 25 empleados de la entidad y el grupo de análisis se compone de 86 miembros. Se utilizan una encuesta y un cuestionario para recopilar datos y las variables se miden mediante una escala Likert. La información se recopiló mediante análisis estadístico descriptivo. Los resultados muestran que hay una conexión notable ($p\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre los recursos corporativos y la excelencia laboral en los elementos previamente mencionados de la empresa en 2021. Del mismo modo, Al et al. (2022) llevaron a cabo un estudio con el propósito de determinar el efecto de una intervención corporativa en la intención de cambio de personal en Omán, este se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, implicando la realización de 500 encuestas, de las cuales 329 fueron aprobadas y utilizadas para el análisis del estudio. Los

resultados indican una alta rotación de personal, lo que significa que no existe compromiso de trabajo para una organización que entiende que no está convocada: y para concluir, se encontró que el compromiso de la organización por su parte en materia de recaudación afecta la superficie. La tasa de cambio observada en estos grupos.

Asimismo, Pérez et al. (2022) realizaron un estudio para evaluar cómo se adapta o cambia el sistema de control de gestión; sujeto a análisis descriptivo; mientras que los hallazgos precisan que el control de gestión funciona bien en las PYMES debido a que la gestión y el control generalmente funcionan de la misma manera, de ahí la conclusión de que el gerente debe implementar muy bien el control de gestión.

De igual manera, un estudio realizado por Leguía y Valeriano (2022) se examinó la conexión entre el incentivo laboral y la fidelidad hacia la compañía entre los trabajadores de la Región Administrativa San Jerónimo. Se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y relacional, de naturaleza no experimental y transversal. La población consistió en 138 empleados, de los cuales se eligió una muestra de 88 para participar en una encuesta diseñada específicamente para este estudio. Los hallazgos mostraron una correlación positiva y concurrente entre la motivación en el trabajo y el compromiso con la entidad, indicando que a medida que aumenta el entusiasmo por el trabajo, también se incrementa positivamente el compromiso con la organización.

Atoche (2022) llevó a cabo un estudio sobre la lealtad organizacional de los empleados del Municipio de Lima en el año 2020. Empleando una metodología cuantitativa, aplicada, no experimental y transversal, se recopilaron datos a través de una encuesta dirigida a una muestra de 44 empleados. Los resultados revelaron que el compromiso normativo, que alude al sentido de deber del empleado hacia la organización, fue bajo, alcanzando un 48%. El compromiso de continuidad, que refleja la necesidad de permanecer en la empresa, también fue bajo, con un 48%. Finalmente, el compromiso afectivo, que denota el lazo emocional del trabajador con la empresa, fue bajo, con un 55%.

Gave (2022) realizó una indagación con el propósito de establecer la conexión entre el compromiso de entidad y la calidad del servicio en la sucursal de Huancayo de la entidad Crediscotia durante el año 2021. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, con una perspectiva teórica, nivel correlacional y diseño no experimental; como resultado, se descubrió que existe una relación directa entre el compromiso organizacional, tanto afectivo como de continuidad, y la calidad del servicio. Además, se halló una conexión directa entre los factores, con una correlación de 0.902 y un factor de 0.000.

Chang et al. (2021) realizaron un estudio para medir las percepciones laborales de los trabajadores particulares como nacionales en función de las variables de satisfacción laboral y compromiso con la organización. Este estudio se realizó de manera descriptiva transversal e incluyó una encuesta de tres partes a una muestra de 271 empleados administrativos. Los resultados primarios incluyeron un análisis univariado seguido de un análisis entre los participantes del segmento. Finalmente, se utiliza un modelo de regresión para determinar los resultados. Se encontró que hay tres segmentos distintos de empleados: aquellos con baja conciencia laboral (21% y 42%), aquellos con conciencia laboral promedio (54% y 38%) y aquellos con alta conciencia laboral (25% y 20%). En conclusión, el estudio confirma que este primer factor influye en la complacencia de labor.

Medina et al. (2021), desarrollaron un estudio con la finalidad de brindar un modelo conceptual del control de gestión; empleando una metodología documental y analítica; los resultados han mostrado que muchas veces las empresas no emplean un modelo de control de gestión puesto que lo realizan de forma empírica, lo que les trae problemas de control e incumplimiento de metas; precisando, que no hay vinculación entre la planificación y la gestión ya que estas no se realizan de manera articulada.

Por su parte, la investigación de Quispe y Paucar (2020) analizaron el vínculo entre el grado de contentamiento en el ámbito laboral y la fidelidad hacia la institución en docentes de una universidad estatal peruana. Utilizando un enfoque mixto, y un diseño explicativo secuencial, se llevó a cabo una encuesta, con un marco muestral de 114 docentes. Dando como resultado, que los profesores que experimentan placer con su trabajo tienen una probabilidad 3.39 veces más de estar comprometidos con la organización en comparación con aquellos que se encuentran insatisfechos. Los principales motivos de insatisfacción y bajo compromiso en relación con la continuidad del trabajo incluyen salarios bajos, falta de oportunidades de promoción y nombramiento, falta de reconocimiento y escasa posibilidad de crecimiento.

Por otro lado, Ahmad (2018) contempló escudriñar la ligazón entre la devoción corporativa, particularidades laborales y los propósitos de permutación de los operarios, mediante un escrutinio archivístico y mensurativo, donde los desenlaces revelaron que los laborantes no están fidelizados con las entidades, resultando en un incumplimiento apropiado de sus menesteres y un elevado índice de traslación; al consumir este sondeo. Se arribó a la inferencia de que subsiste una interconexión entre la lealtad organizacional, especificidades del empleo y las intenciones de rotación de los subordinados.

Bases teóricas

El compromiso organizacional, se precisa como la fuerza que se relaciona con el grado de conexión que un individuo tiene con una empresa específica. Este aspecto es crucial para lograr el éxito, ya que requiere de empleados altamente comprometidos que estén dispuestos a aportar un esfuerzo adicional para alcanzar la visión y los objetivos establecidos (Araya, et al., 2020).

Es considerado una emoción a través de la cual el trabajador se siente alineado y conectado con la organización, incluyendo sus ambiciones y metas establecidas. Este compromiso se considera primordial en una empresa, dado que repercute en el nivel de productividad del colaborador, así mismo se destaca que también se requiere involucramiento de la entidad, brindando condiciones óptimas laborales (Hernández et al., 2018).

Mientras tanto para Minh (2020), La devoción corporativa es un elemento axial para la prosperidad de las entidades. Al fomentar un elevado grado de lealtad entre los operarios, las organizaciones pueden atestiguar un aumento en la manufactura, una disminución en la permutación de personal, un óptimo auxilio al cliente, mayor inventiva y una reputación mejorada. Para obtener tales provechos, es imperativo que las entidades se concentren en componentes como la jefatura eficiente, las oportunidades de avance, la gratificación y los galardones, la atmósfera organizacional y el equilibrio entre labor y existencia. Invertir en la fidelización corporativa es una determinación táctica que puede originar réditos duraderos.

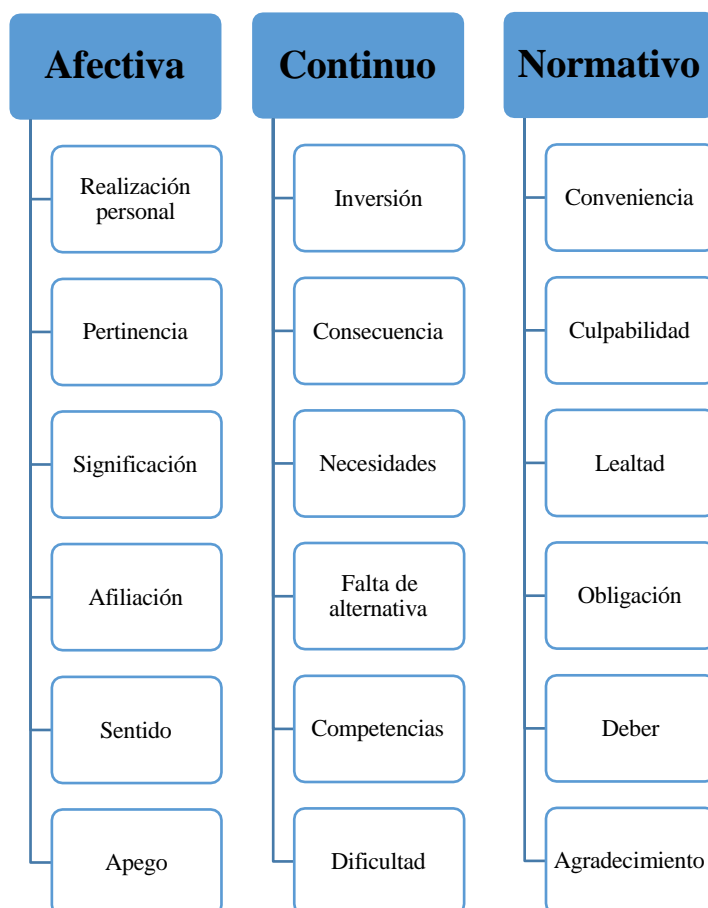
Para fomentar el compromiso organizacional en una empresa, Orellana (2021) sugiere implementar diversas estrategias que promuevan la identificación, la participación y la lealtad de los empleados hacia la organización. Según este autor, una forma efectiva de mejorar el compromiso organizacional es facultar que los operarios intervengan proactivamente en los menesteres de la entidad y asegurar una interlocución diáfana y eficaz. Saldaña et al. (2023) aseveran que la interlocución ejerce un rol cardinal en la fidelización corporativa, ya que impacta en la identificación, involucramiento y lealtad de los subordinados hacia la empresa. Una interlocución efectiva en el seno de la organización auxilia en alinear la visión y las metas, fomenta la confianza, el reconocimiento y la claridad en las expectativas, lo cual robustece la devoción de los operarios.

Ames (2021) destaca que "la transparencia en la comunicación, especialmente en situaciones de incertidumbre, es crucial para mantener una unión sólida entre los trabajadores y la organización, evitando posibles impactos negativos en la productividad y la retención del talento" (p. 141). Este autor subraya que una comunicación clara, abierta y efectiva es fundamental para fomentar un alto nivel de compromiso entre los empleados.

Báez et al. (2019) Describen la fidelización corporativa como un constructo pluridimensional intrincado, con variadas facetas que pueden ser observadas y mensuradas.

Para esta indagación, se contempla el modelo tridimensional o esquema de tres componentes de Meyer y Allen, traducido por Ortega y Martín (Baez et al., 2019).

Figura 1. Modelo Tridimensional del compromiso organizacional



Nota. La figura muestra el modelo tridimensional de Meyer y Allen. Tomado de Baez et al., (2019).

Compromiso afectivo: Es el nexo emocional que los operarios establecen con la entidad, manifestado a través de su identificación y lealtad hacia la compañía, así como su anhelo de permanecer en ella (Báez et al., 2019). Algunos de sus indicadores abarcan la autorrealización, el sentido de pertenencia, la significancia, la afiliación, la conexión sentimental y el apego. Hernández et al. (2021) por su parte, postula que la devoción afectiva se presenta como el lazo emocional o sentimental que existe entre el empleado y la institución, reflejando la unión emotiva del individuo con la organización, en consonancia con sus aspiraciones y expectativas personales.

De igual modo, para Pinela y Armijos (2022), el compromiso afectivo “es un concepto potente que impulsa el desempeño y la satisfacción tanto en el ámbito personal como en el profesional” (p. 2). Sin embargo, para Alcázar (2020), se refiere a la dedicación, la pasión y la conexión profunda que un individuo siente hacia sus metas, valores y responsabilidades. Un compromiso efectivo se caracteriza por la perseverancia, la motivación intrínseca y la capacidad de superar obstáculos con determinación

En consecuencia, Matos et al., (2023), han expresado que la devoción afectiva es una dimensión esencial en la ligazón de los operarios con la entidad. Esto implica una conexión emocional profunda de los trabajadores hacia la organización, fundamentada en sentimientos de cariño, lealtad y pertenencia. Así mismo, según Vidal y Criollo (2023), este tipo de compromiso trasciende la mera obligación contractual y se basa en una identificación emocional con los valores, la cultura y los objetivos de la institución.

En términos amplios, el compromiso afectivo, según Suárez et al., (2020), es un componente crucial en la vinculación de los empleados con su organización. Mientras que Rivero (2019), manifiesta que la devoción afectiva fomenta una conexión sentimental profunda basada en el afecto, la lealtad y la identificación con la empresa. De esta manera, las entidades pueden mejorar el bienestar de sus empleados, incrementar la fidelidad y la retención del talento, y crear un entorno laboral positivo y productivo. Cultivar el compromiso afectivo es una inversión valiosa que contribuirá al éxito de la empresa a largo plazo.

Compromiso continuo: Se basa en la dedicación y esfuerzo que el empleado invierte en la organización durante su tiempo en ella, así como en los beneficios que recibe a cambio. Este nivel de compromiso se encuentra asociado a los costos que le implica dejar la organización. Sus indicadores son: inversión, consecuencias, necesidades, falta de alternativas, competencias y dificultad (Baez et al., 2019).

Hernández et al. (2021) considera que el compromiso de continuidad se encuentra basado en la inversión individual del colaborador en la organización, lo que hace que vea su permanencia como una necesidad, o su salida como una pérdida. También conocido como compromiso calculado, debido a que el colaborador valoriza o calcula lo que ganaría o perdería si continúa o deja el trabajo (Hernández et al., 2018).

Sucede pues que el compromiso continuo es un aspecto fundamental en el ámbito personal y organizacional, según Cuenca y López (2020), implica mantener una conexión constante y activa con los objetivos, valores y responsabilidades a lo largo del tiempo. Se trata de un compromiso duradero y persistente que va más allá de la motivación inicial, manteniendo la dedicación y la pasión a lo largo de los desafíos y cambios que puedan surgir.

Con respecto a este tema, en opinión de Asencio et al., (2019), este se caracteriza por la persistencia en la búsqueda de metas y la consistencia en la dedicación a lo largo del tiempo, incluso en situaciones adversas. Impulsa el aprendizaje constante y la mejora continua, buscando nuevas formas de crecer y desarrollarse tanto a nivel personal como profesional y fortalece la fidelidad y la lealtad hacia las metas, valores y responsabilidades, tanto a nivel personal como organizacional.

Para fomentar el compromiso continuo en un equipo de trabajo, según Arias y López (2020), se pueden implementar diversas estrategias basadas en las características y principios identificados en las fuentes proporcionadas, se debe valorar y reconocer los logros tanto a nivel individual como grupal, lo que fortalece el compromiso y la motivación de los trabajadores, así como crear un ambiente de trabajo positivo que fomente la colaboración, la confianza y la motivación entre los miembros del equipo.

Cabe destacar que para establecer una cultura de compromiso continuo en un equipo de trabajo según Suárez (2020), se debe enfatizar la comunicación abierta y la escucha activa. Fomentar un entorno en el que los miembros del equipo se sientan a gusto compartiendo sus ideas y preocupaciones. Escuchar activamente a los miembros del equipo y valorar sus aportes a través de reuniones periódicas, controles individuales o buzones de sugerencias anónimos, así mismo, Quinde et al., (2022), manifiestan que para establecer esta cultura, se deben definir metas claras y significativas que inspiren y motiven a los miembros del equipo a mantener su compromiso a lo largo del tiempo y Fomentar un ambiente de aprendizaje constante en el equipo, donde se valore la mejora continua y el desarrollo personal y profesional de los miembros.

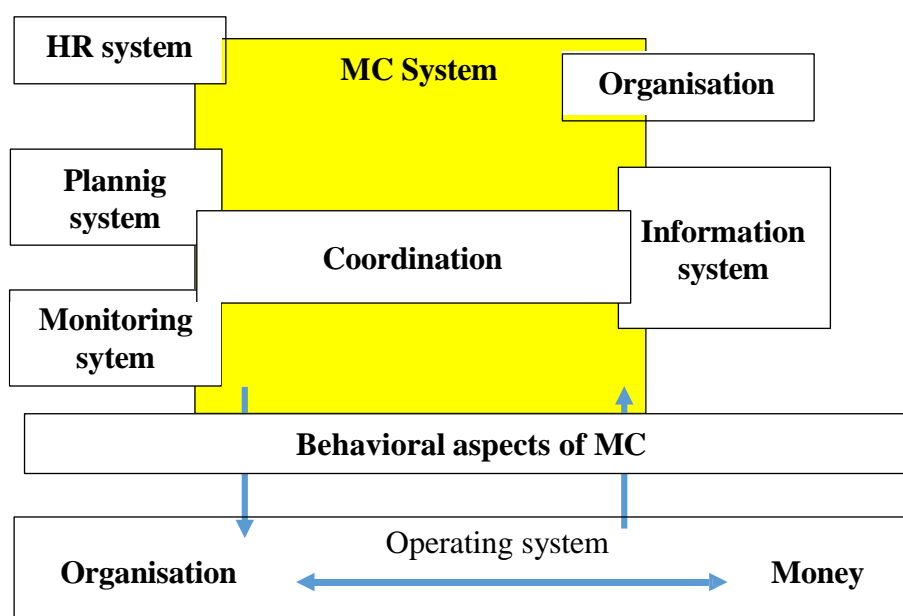
Compromiso normativo: Cumple con las normas internas que determinan el comportamiento de los trabajadores de acuerdo con las necesidades de la organización; Sus características son: apertura, culpa, lealtad, deber, responsabilidad y gratitud (Baez et al., 2019). Hernández et al. (2021) nos dicen que, que el compromiso se caracteriza por la presión y la necesidad de permanecer conectados a la empresa y lo ve como una forma de pagar la deuda de lealtad derivada de los beneficios.

Asimismo, Monsalve et al. (2021) sostienen que el compromiso corporativo es “un concepto importante que hace referencia al grado en que los empleados se sienten forzados a permanecer en la organización y desempeñar sus funciones de manera efectiva” (p. 237). Este compromiso ahora surge de la lealtad y responsabilidad de la empresa y se crea a través de grupos comunitarios y experiencias laborales positivas.

El control de gestión según Fähndrich (2022), Es el procedimiento a través del cual los administradores corroboran y garantizan que los recursos se utilicen de manera eficiente y efectiva en pro del cumplimiento de las metas; además, enlaza la planificación estratégica con el control operativo. Esta vinculación se efectúa desglosando los objetivos estratégicos a largo plazo en metas y acciones operativas a corto plazo para la organización. Así mismo, se destaca que el CM sigue el diseño funcional ya que en primer lugar es necesario determinar qué debe entregar el sistema de control para luego definir cómo debe organizarse dentro de la empresa.

El modelo desarrollado de esta gestión fue originalmente Guenther (2013, citado en Fähndrich, 2022).

Figura 2. Marco inicial del control de gestión como sistema



Nota. La figura muestra el marco inicial del control de gestión como sistema de Guenther (2013). Tomado de Fähndrich (2022)

Sistema de Recursos Humanos (HR System): Involucra al departamento de RR.HH, en donde se encuentra organizado y determinado cada función y puesto de los colaboradores; lo cual permite que se lleve un control de estos.

Organización: se considera que es la parte estructural para el funcionamiento adecuado de la empresa; esta organización les da a conocer a los colaboradores por medio de los manuales de funcionamiento y de operación, sus respectivas actividades.

Sistema de planificación (Planning System): en esta parte se encuentra la planificación que realiza la empresa. Parte desde la formulación de las metas y objetivos, luego se establecen

cuáles son las tareas que se realizarán para el cumplimiento de los objetivos y se detalla la asignación de las actividades (se considera que se realiza el plan operativo).

Sistema de monitoreo (Monitoring System): consiste en la realización de actividades de control y monitoreo, las cuales permitirán identificar desvíos y que estos se subsanen en el momento.

Sistema de información (Information System): se considera los canales mediante los cuales se transmite la información, así mismo comprende la recopilación de los reportes de las áreas y de los sistemas, con el fin de realizar una nueva planificación y corregir los errores.

Coordinación (Coordination): se considera que debe existir una coordinación en el desarrollo y ejecución de todos los medios con el fin de precisar sus logros.

Materiales y métodos

La pesquisa adoptará una orientación cuantitativa, empleando un cuestionario para la recolección de datos y diversas pruebas estadísticas para medir y analizar los factores de estudio: la lealtad organizacional y la supervisión de gestión posventa. El propósito primordial de este estudio es discernir si existe una interrelación entre estas variables.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la investigación cuantitativa se distingue por "utilizar la recolección de datos para corroborar hipótesis mediante la cuantificación y el análisis estadístico de la información" (p. 4). Creswell (2014) añade que esta perspectiva emplea "mediciones numéricas, estadísticas e información objetiva para examinar los fenómenos del comportamiento humano".

(p. 17).

La indagación será de índole primordial, centrada en expandir el entendimiento sobre la posible interrelación entre los factores investigados (fidelidad organizacional y dominio de gestión postventa). Salinas (2012) caracteriza la pesquisa básica o pura como aquella que "brinda resultados que no resuelven inmediatamente un dilema ni contribuyen directamente a su solución" (p. 17).

El esquema del análisis será no experimental, dado que no se modificará intencionalmente los factores investigados (fidelidad organizacional y dominio de gestión postventa). Hernández et al. (2014) explican que "los estudios no experimentales se efectúan sin alterar intencionadamente las variables, concentrándose únicamente en la observación de eventos en su entorno natural".(p. 152).

La indagación tendrá un enfoque transeúnte, o sea, se acumulará la información de las variables en un lapso determinado. Hernández et al. (2014) aclaran que en esta clase de

indagación "se obtiene información en un punto temporal específico, y el objetivo cardinal es describir variables y analizar su impacto e interrelación en ese instante concreto" (p. 154).

Finalmente, esta pesquisa se catalogará como relacional, procurando establecer si hay una vinculación entre la fidelidad organizacional y la supervisión de gestión posventa. Hernández et al. (2014) señalan que en las investigaciones relacionales "se especifican los lazos entre dos o más categorías, conceptos o factores en un momento puntual".

(p. 158).

La población está conformada por 280 colaboradores de la empresa Depósito Pakatnamu, ubicada en la Av. Augusto B. Leguía #1050 en la Urb. San Lorenzo – JLO en Chiclayo, en el año 2023. La población incluye a los trabajadores que llevan laborando en la empresa al menos dos meses, excluyendo a los recién ingresados y a aquellos con descanso médico.

La muestra, fue elegida por un muestreo probabilístico aleatorio simple, estará formada por 159 trabajadores de la misma empresa. Según Huairé et al. (2022), "la cohorte se delimita como un subconjunto escogido del conglomerado" y debe ser emblemática (p. 75). Mientras que la muestra técnica es el procedimiento por el cual se elige una porción representativa del conjunto (Huairé et al., 2022, p. 73). Se utilizará una pesquisa para la obtención de información, la cual incorpora dos herramientas: la "Escala de fidelidad corporativa" y la "Escala de supervisión posventa". La primera, diseñada por Allen y Meyer, evalúa la lealtad organizacional en tres dimensiones con un total de aproximadamente 20 elementos.

Por otro lado, la segunda fue fabricada por Guenther, teniendo como objetivo, el medir el control de gestión postventa, este se basa en 6 dimensiones, que poseen entre 2-3 ítems cada una, es decir, este cuestionario contiene aproximadamente 20 ítems. Por último, recalcar que cada una de estas escalas utiliza el formato Likert, el cual consta de 5 puntos de calificación, donde 1 representa "Completa disconformidad" y 5 "Total conformidad". En la investigación actual se empleará la

"Escala de compromiso organizacional" para medir la percepción del compromiso organizacional, mientras que para cuantificar la variable de control de gestión postventa, se emplea la "Escala de control de gestión postventa".

En base a todo lo mencionado anteriormente, se construirá, una encuesta virtual a través del portal de encuestas Google Forms, para así obtener los datos requeridos y continuar con la investigación de la problemática presentada.

Cabe resaltar que dicha encuesta será resuelta de manera anónima, es decir no se pedirá ningún tipo de dato personal, de tal manera de que las respuestas sean más veraces. Para finalizar, se esperará un plazo de 1 semana para que los trabajadores de Depósito Pakatnamu

den solución a dicho cuestionario y así obtener la información que se requiere para así pasar a proceder el análisis de los resultados.

Después de recopilar la información, se procederá a organizarla. Gracias a que usaremos el portal de encuestas Google Forms para recopilar los datos, este paso se simplifica, ya que la aplicación generará automáticamente una data en formato Excel lista para su análisis. Seguidamente, se procesa la información utilizando el software estadístico SPSS y se realizará el análisis correspondiente utilizando el factor de vinculación de Rho de Spearman, cabe resaltar que este se emplea comúnmente para investigar la existencia de una correlación entre dos variables ordinales. Para finalizar, los resultados del análisis se representarán de manera visual mediante gráficos o tablas resumen, lo que facilitará su comprensión.

Resultados y discusión

Se dará a conocer los hallazgos que se obtuvieron de los instrumentos aplicados a la totalidad de la muestra, distribuidos partiendo desde los objetivos específicos hasta el objetivo general, y posteriormente se culmina dando respuesta a la hipótesis. Además, se muestran los hallazgos precisados en V de Aiken, (materiales y métodos) donde el compromiso organizacional dio un valor de 0.92 y el control de gestión post venta arrojó un valor de 0.94.

Objetivo Específico 1

Identificar la relación del compromiso afectivo con el control de gestión de post venta en una empresa del sector ferretero

Tabla 1

Correlación de la Dimensión Compromiso Afectivo y la Variable Control de Gestión Postventa.

		DIMENSIÓN Compromiso Afectivo	VARIABLE Control de Gestión Postventa
Rho de Spearman	DIMENSIÓN	Coefficiente de	100
	Compromiso	correlación	.254**
	Afectivo	Sig. (bilateral)	.001
		N	159
	VARIABLE		100
	Control de Gestión Postventa	Coefficiente de correlación	.254** .001
			159

*La correlación es significativa al nivel 0,001 (bilateral)

P= <0.001

N= 159

Nota. Información obtenida del procesamiento estadístico en el software SPSS V. 26

Con respecto a la Tabla 1, Se delinea la vinculación entre ambas dimensiones, revelando un coeficiente de correlación Rho=254. Esta cifra denota una ligazón positiva tenue. A partir de estos hallazgos, se puede deducir que, al conservar el compromiso afectivo, donde los trabajadores continúan sintiéndose ufanos de la entidad y poseen un fuerte sentimiento de pertenencia, es factible optimizar el control de gestión postventa. Esta optimización se manifiesta en el desempeño de los empleados al alcanzar los objetivos corporativos en el servicio postventa. Esta relación se justifica estadísticamente por su grado de significancia, que es de 0.00, siendo inferior a 0.05. En consecuencia, se infiere que el compromiso afectivo mantiene una conexión significativa con el control de gestión postventa en una empresa del ámbito ferretero.

Estos resultados armonizan con lo planteado por Báez et al. (2019), quienes definen el compromiso afectivo como el lazo emotivo que los empleados desarrollan hacia la organización, evidenciado a través de su identificación y devoción hacia la empresa, así como su disposición para permanecer en ella. Algunos de sus indicadores abarcan la autorrealización, el sentimiento de pertenencia, la relevancia, la afiliación, la conexión emocional y el apego.

Objetivo específico 2

Identificar la relación del compromiso continuo con el control de gestión de post venta en una empresa del sector ferretero.

Tabla 2

Correlación de la Dimensión Compromiso Continúo y la Variable Control de Gestión Postventa

		DIMENSIÓN		VARIABLE	
		Compromiso Continúo		Control de Gestión Postventa	
Rho de Spearman	DIMENSIÓN	Coefficiente de	100		
	Compromiso	correlación	.151		
	Continúo	Sig. (bilateral)	.058		
		N	159		
	VARIABLE			100	
	Control de Gestión	Coefficiente de		.151	
	Postventa	correlación		.058	
					159

*La correlación es significativa al nivel 0,058 (bilateral)

P= <0.058

N= 159

Nota. Información obtenida del procesamiento estadístico en el software SPSS V. 26 Asimismo, en la Tabla 2 Se escrutó la interconexión entre el compromiso prolongado y el dominio de gestión postventa, alcanzando un coeficiente de correlación Rho=151. Este hallazgo indica una asociación positiva mínima, sugiriendo que, al sostener un compromiso continuado entre los integrantes, se puede lograr un perfeccionamiento en la supervisión postventa de la entidad. Esta mejoría se manifiesta en el rendimiento de los subalternos, quienes ejecutan las tareas inherentes a sus cargos para garantizar que los objetivos planteados sean realizables. La validez estadística de esta relación se corrobora con un índice de significancia de .000, menor a 0.05. Por lo tanto, se deduce que el compromiso constante tiene una conexión significativa con el control de gestión postventa.

Estos descubrimientos están en armonía con lo postulado por Hernández et al. (2021), quienes afirman que el compromiso de continuidad se fundamenta en la inversión individual del colaborador en la entidad, lo que le lleva a percibir su permanencia como una necesidad, o su salida como una pérdida. También denominado compromiso calculado, ya que el integrante valora o estima lo que ganaría o perdería si sigue o abandona el empleo.

Objetivo Específico 3

Identificar la vinculación del compromiso normativo con el control de gestión de post venta en una empresa del sector ferretero

Tabla 3

Correlación de la Dimensión Compromiso Normativo y la Variable Control de Gestión Postventa

			DIMENSIÓN Compromiso Normativo	VARIABLE Control de Gestión Postventa
Rho de Spearman	VARIABLE	Coefficiente de	100	
	Compromiso	correlación	.201*	
	Organizacional	Sig. (bilateral)	.011	
		N	159	
	VARIABLE			100
	Control de Gestión	Coefficiente de		...201*
	Postventa	correlación		.011
				159

*La correlación es significativa al nivel 0,011 (bilateral)

P= <0.058

N= 159

Nota. Data precisada del SPSS V. 26

En la Tabla 3 se examinó la vinculación entre el compromiso de norma y el control de gestión postventa, revelando un coeficiente de correlación Rho=.201. Esta cifra indica una relación positiva baja, sugiriendo que mantener un compromiso normativo, donde los colaboradores demuestren lealtad hacia la organización y sientan una obligación hacia ella, tendrá un impacto en la mejora del control de gestión postventa. Esto se refleja en la organización, que cuenta con departamentos bien estructurados y busca establecer mejores canales de comunicación para el servicio postventa. La validez estadística de esta relación se confirma con un valor de significancia de .000, inferior a 0.05. En consecuencia, se concluye que dicho compromiso mantiene una interconexión con el control de gestión postventa.

Los hallazgos obtenidos coinciden con lo dado por Báez et al., (2019), se encuentra asociado a la normativa interna que establece el proceder del trabajador en función a los intereses de la organización; actualmente se enfoca en el sentido de responsabilidad y compromiso de quedarse, sin mencionar las presiones sociales relacionadas con la lealtad. Sus indicadores son: conveniencia, culpabilidad, lealtad, obligación, deber y agradecimiento. Así mismo Hernández

et al. (2021) Aseveran que la vinculación normativa se caracteriza por un sentimiento de deber y la imperiosa necesidad de preservar un lazo con la corporación, viéndolo como una modalidad de retribuir una obligación de fidelidad a causa de las ventajas aprehendidas.

Objetivo General

Precisar la vinculación entre el compromiso organizacional y el control de gestión post venta en una empresa del sector ferretero.

Tabla 4

Correlación entre la Variable Compromiso Organizacional y la Variable Control de Gestión Postventa

Nota. Información obtenida del procesamiento estadístico en el software SPSS V. 26

En respuesta al objetivo general, se observa un valor de p igual a 0,009, el cual es inferior a

			VARIABLE Compromiso Organizacional	VARIABLE Control de Gestión Postventa
Rho de Spearman	VARIABLE Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	100 ...208**	
		Sig. (bilateral)	.009	
		N	159	
	VARIABLE Control de Gestión Postventa	Coefficiente de correlación		100 .208**
				.009
				159

*La correlación es significativa al nivel 0,009 (bilateral)

P= <0.009

N= 159

0,05. Esto induce a la admisión del postulado investigativo. Con esta demostración, se apoya la presencia de una interconexión notoria entre los parámetros examinados. Sumado a esto, se exhibe un coeficiente de vínculo de $Rho=0,208$, indicando una correlación positiva baja. En consecuencia, se deduce que mantener niveles adecuados de compromiso organizacional contribuirá a un mejor control de gestión postventa.

Los resultados concuerdan con lo dicho por Araya, et al., (2020), el compromiso, se define como la fuerza que se relaciona con el grado de conexión que un individuo tiene con una empresa específica. Este aspecto es crucial para lograr el éxito, ya que requiere de empleados

altamente comprometidos que estén dispuestos a aportar un esfuerzo adicional para alcanzar la visión y los objetivos establecidos.

Conclusiones

El compromiso afectivo de los empleados tiene una relación notable con el control de gestión postventa. Un mayor sentido de pertenencia y el orgullo hacia la entidad facilita el logro de los objetivos postventa, optimizando así la eficiencia de los procesos en este ámbito. La devoción continua, que se fundamenta en la percepción de los costos asociados con abandonar la empresa, también mostró una relación significativa con el control de gestión postventa. Este tipo de compromiso asegura la retención de empleados clave, lo cual es crucial para la estabilidad y eficiencia de las operaciones postventa.

El compromiso normativo, basado en un sentido de imposición y deber hacia la organización, influye positivamente en el control de gestión postventa. Los empleados que sienten una responsabilidad moral hacia la empresa tienden a desempeñar sus funciones de manera más efectiva, beneficiando así la gestión postventa.

La investigación subraya la esencialidad de un manejo de RR.HH. que fomente los distintos tipos de compromiso organizacional para mejorar la gestión postventa. La implementación de políticas que valoren el esfuerzo y dedicación de los empleados resulta esencial para el éxito organizacional.

Recomendaciones

Precisar planes de reconocimiento que aprecien el compromiso y rendimiento de los empleados. Reconocer y recompensar la dedicación y esfuerzo de los empleados puede fortalecer el compromiso afectivo y mejorar el control de gestión postventa.

Precisar medios de comunicación claros y buenos entre los colaboradores y líderes de la organización. Una comunicación abierta y transparente permite a los trabajadores sentirse escuchados y expresarse libremente, lo que refuerza el compromiso y mejora las relaciones laborales.

Fortalecer la esta cultura promoviendo valores y la misión de la empresa. Los empleados que se identifican con estos valores desarrollan un sentido de pertenencia más fuerte, lo que puede incrementar el compromiso normativo y su lealtad hacia la organización.

Clarificar las expectativas y responsabilidades de los empleados en relación con el servicio postventa. Establecer metas y objetivos claros ayuda a los laboradores a entender sus roles y a sentirse más comprometidos con el cumplimiento de sus funciones.

Garantizar la satisfacción de los empleados a través de una compensación justa, reconocimiento y oportunidades tanto de crecimiento, como de desarrollo profesional. La satisfacción laboral es fundamental para mantener altos niveles de compromiso organizacional.

Referencias

- Ahmad, A. (2018). The relationship among job characteristics organizational commitment and employee turnover intentions: A reciprocation perspective. *Journal of Work-Applied Management*, 10(1). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JWA-M-09-2017-0027/full/html>
- Al, A., Raj, V., Nawaz, N., Jurcic, A., y Gajenderan, V. (2022). Role of organizational commitment in career growth and turnover intention in public sector of Oman. *PLoS ONE*, 17(5). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0265535>
- Alcázar, P. (2020). Estilo de liderazgo y compromiso organizacional: impacto del liderazgo transformacional. *Revista de temas de coyuntura y perspectivas*, 5(4). 89-121. http://www.scielo.org.bo/pdf/ec/v5n4/v5n4_a06.pdf
- Ames, R. (2021). Factores de atracción y retención del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional. *ECONÓMICAS CUC*, 43(1), 139–152. <https://doi.org/10.17981/econcuc.43.1.2022.Org.1>
- Araya, S., Díaz, K., y Rojas, L. (2020). Compromiso Organizacional de funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 1-17. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Arias, S., y López, H. (2020). Gestión del compromiso, prácticas laborales que la fortalecen. Caso de estudio. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 31-43. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-2646.pdf>
- Asencio, L., Fábregas, C., y Carmona, C. (2019). Cultura organizacional y el intraemprendimiento académico en la Universidad de Guayaquil-Ecuador. *Desarrollo Gerencial*, 11(1), 79–103. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3427>
- Atoche, W. (2022). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Municipalidad Distrital, Lima, 2020. [Tesis de Grado. Universidad Privada del Norte. Perú]. Pp. 64. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32618/Atoche%20Nu%C3%B1ez%20Will%20Yeferson.pdf?sequence=1>
- Baez, R., Zayas, P., Velázquez, R., y Lao, Y. Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, 40(1). 14-23. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-14.pdf>.

- Bejarano, P. M., Fernández-Cueva, A., Centurión-Larrea, Á. J., y Lima, L. I. (2022). Factores de gestión escolar en el compromiso organizacional en una Red educativa en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (Especial 5), 145-157. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/38152/421937>
- Benavides Murillo, L. C. (2022, agosto 16). Regiones latinoamericanas más fuertes en comercio ferretero. *Fierros*. <https://www.fierros.com.co/es/noticias/regiones-latinoamericanas-mas-fuertes-en-comercio-ferretero>
- Castillo, D., Harold, M., Esquivel, J., Esquivel, M., y Salgado, F. (2022). Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en un hospital público-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8256-8271. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3995
- Chiang, M. Quijada, M. Rivera, M., y Hidalgo, J. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Revista Salud trabajo*, 29(2), 104-114. [Dialnet-SatisfaccionLaboralYCompromisoOrganizacionalUnAnal-8481762.pdf](https://doi.org/10.1016/j.rst.2021.04.001)
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., y Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Redalyc*, 2(60). <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Cuenca, R. López, H. (2020). Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO. *PODIUM*, 37(10). 43-56. <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2020.00349-4>
- Espinoza, K. (2024). El compromiso organizacional y su influencia en la calidad del servicio de la Empresa de Transportes y Servicios Los Mártires del Pueblo S.A.C. – Hualmay en el año 2021. [Tesis de Grado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú]. Pp. 120. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8798/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fähndrich, J. (2022). A literature review on the impact of digitalization on management control. *Journal of Management Control*, 33(3). 1-29. <https://doi.org/10.1007/s00187-022-00349-4>
- Gave, J. (2022). Compromiso organizacional y la calidad de servicios de la financiera Crediscotia en agencia Huancayo – 2021. [Tesis de Grado. Universidad Continental. Perú]. Pp. 77.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11210/1/IV_PG_MRH_GO_TE_Gave_Parraga_2022.pdf

- González Pérez, G., Santos Martínez, E. J., & Espinosa Trujillo, M. A. (2020). Competencias laborales para el sector de ferreterías y materiales de construcción en Ocotlán de Morelos, Oaxaca. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 11(1), 92-111. <https://doi.org/10.29059/rpcc.20200617-105>
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., y Méndez, L. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16). Doi: <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández, Y., Jaramillo, J., y Hernández, G. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal. *Estudios de Administración*, 28(1), 102-129. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.60211>
- Inacio, E. J. (2022). Tesis Fácil – El arte de dominar el método científico. Lima: Casa Editorial Analética.
- Kotler, P. (2016). *Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital*. Wiley.
- Kustiawan, U., Marpaung, P., Lestari, U., y Andiyana, E. (2022). The effect of affective organizational commitment, job satisfaction, and employee engagement on job happiness and job performance on manufacturing company in Indonesia. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 19(52), 573-591. <https://www.wseas.com/journals/bae/2022/b045107-1473.pdf>
- Leguía, M., y Valeriano, R. (2022). Motivación laboral y compromiso organizacional (engagement) en el personal administrativo en una municipalidad distrital, Apurímac, Perú. *Tecno Humanismo*. <https://tecnohumanismo.online/index.php/tecnohumanismo/article/view/187/578>
- Mamani, C. Palacios, T., y Priori, M. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal*, 8(1). 153-172. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>
- Matos, R. Ruiz, J. Bernárdez, R., Huerta, P., y Lobato, L. (2023). La confianza y el compromiso afectivo como factores determinantes en el emprendimiento de estudiantes universitarios. Una construcción en el contexto del marketing relacional educativo. *CIENCIA ergo-sum*, 30(2). <http://doi.org/10.30878/ces.v30n2a2>

- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., Medina, A., Medina, Y., Noda, M. y Assafiri, Y. (2021). Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos. *Anales de Academia de Ciencias de Cuba*, 11(3), 1-26. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-01062021000300012
- Minh, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312. http://m.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_185.pdf
- Monsalve, C. Riaño, F., y Luzardo, M. (2021). Prácticas de alto rendimiento y su incidencia en el compromiso organizacional. Un estudio en colaboradores de una caja de compensación familiar en Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 36(90), 235-254. <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2976>
- Nissan Perú. (28 de noviembre de 2022). El servicio posventa que se ha posicionado en el mercado. <https://gestion.pe/publiirreportaje/nissan-peru-el-servicio-posventa-que-se-ha-posicionado-en-el-mercado-noticia/>
- Orellana, R. (2021). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesionales de salud de la Micro Red de Salud Chilca-2021. [Tesis de Grado. Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7245>.
- Pinela, N., y Armijos, M. (2022). El compromiso laboral y el comportamiento innovador de los empleados: revisión de literatura. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(1). 1-10. DOI: 10.46677/compendium.v9i1.1005.
- Quinde, F. Quinde, V. Bucaram, R., y Chávez, J. (2022). Análisis por correlaciones canónicas de la actividad laboral del Cantón Milagro durante la pandemia por COVID-19. *Revista Conrado*, 18(89), 395-403. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v18n89/1990-8644-rc-18-89-395.pdf>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. <https://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/6141/3318>
- Román Gil, C. A. (2024). Talento humano en el desempeño laboral. Una revisión sistemática. *Revista de Climatología, Edición Especial Ciencias Sociales*, 24, 551-557. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.551-557>
- Romero, R. (16 de marzo de 2020). Análisis de la barrera al compromiso con la mejora continua en el servicio posventa de la industria automotriz. *Revista Internacional de Administración*, 8(2). <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.2>

- Saldaña, E. Horna, R., y Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1). 1-13. DOI: <https://www.doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Sánchez, K. y Sánchez, M. (2022). La seguridad laboral y el compromiso organizacional del personal del sector hotelero de la ciudad de Lima- Perú. *Revista del Instituto de investigación de la Facultad de minas, metalurgia y ciencias geográficas*, Vol. 25 (49), 285 – 293. 10.15381/iigeo.v25i49.23005.
- Suárez M., Tinajero, R., y Jácome, M. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *Revista Publicando*, 7(24), 1-8. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2072>
- Suárez, B. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: una revisión. [Tesis de Grado. Universidad De Santiago De Compostela. España]. <file:///Satisfaccinlaboralycompromisoorganizacionalunarevisinmeta-analtica.pdf>. meta-analítica
- Vidal, J., y Criollo R. (2023). Compromiso afectivo de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3). 3985-4006. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6455

Anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo el compromiso afectivo se relaciona con el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICOS Identificar la relación entre el compromiso afectivo y el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023. Identificar la relación entre el compromiso continuo y el control de</p>	<p>Hipótesis General El compromiso organizacional se relaciona significativamente con el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS El compromiso organizacional afectivo se relaciona significativamente con el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023. El compromiso organizacional continuo se relaciona significativamente con el control de gestión</p>	<p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Compromiso afectivo</p> <p>Compromiso continuo</p> <p>Compromiso normativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realización Personal - Pertenencia - Significación - Afiliación - Sentido de Pertenencia - Apego <ul style="list-style-type: none"> - Inversión - Consecuencias - Necesidades - Falta de Alternativas - Competencias - Dificultad <ul style="list-style-type: none"> - Conveniencia - Culpabilidad - Lealtad - Obligación 	<p>Enfoque de Investigación Cuantitativa</p> <p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Diseño de Investigación No Experimental</p> <p>Alcance de Investigación Correlacional Simple</p> <p>Técnicas e Instrumentos</p>

<p>¿Cómo el compromiso continuo se relaciona con el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023?</p> <p>¿Cómo el compromiso normativo se relaciona con el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023?</p>	<p>gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023.</p> <p>Identificar la relación entre el compromiso normativo y el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023.</p>	<p>postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023.</p> <p>El compromiso organizacional normativo se relaciona significativamente con el control de gestión postventa en una empresa del sector ferretero, Chiclayo 2023.</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Deber - Agradecimiento - Funciones - Puesto 	<p>Encuestas</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Población</p> <p>280 trabajadores</p> <p>Muestra</p> <p>159 trabajadores.</p>
				<p>Control de gestión postventa</p>	<p>Sistema de recursos humanos</p>	
				<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> - MOF - Estructura 	
				<p>Sistema de planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Metas - Objetivos - Tareas 	
				<p>Sistema de monitoreo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Control 	
				<p>Sistema de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información - Canales de Transmisión - Recopilación de información 	

				Coordinación	<ul style="list-style-type: none">- Coordinación previa- Coordinación durante	
--	--	--	--	---------------------	--	--

Anexo 02: Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
Compromiso Organizacional	Se define como la fuerza que se relaciona con el grado de conexión que un individuo tiene con una empresa específica. Este aspecto es crucial para lograr el éxito, ya que requiere de empleados altamente comprometidos que estén dispuestos a aportar un esfuerzo adicional para alcanzar la visión y los objetivos establecidos (Araya, et al., 2020).	Se utilizará el cuestionario de compromiso organizacional de (Allen y Meyer, 1991)	Compromiso Afectivo	Realización personal Pertenencia Significación Afilación Sentido de pertenencia Apego	Likert	Encuesta	Cuestionario
			Compromiso Continuo	Inversión Consecuencias Necesidades Falta de alternativas Competencias Dificultad			
			Compromiso Normativo	Conveniencia Culpabilidad Lealtad Obligación Deber Agradecimiento			

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
Control de gestión postventa		Se utilizará el cuestionario de control de gestión postventa de (Guenther, 2013)	Sistema de recursos humanos	Funciones Puesto	Likert	Encuesta	Cuestionario
			Organización	Mof Estructura			
			Sistema de planificación	Metas Objetivos Tareas			
			Sistema de monitoreo	Control			
			Sistema de información	Información Canales de transmisión Recopilación de información			
			Coordinación	Coordinación previa Coordinación durante			

Anexo 3: Escala de compromiso organizacional (Allen y Meyer1991)

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Allen y Meyer, 1991)

Objetivo: El objetivo del presente cuestionario es conocer el compromiso de los trabajadores en función a desempeño. Las respuestas obtenidas son de manera anónima, por lo cual su respuesta es importante.

El presente cuestionario tiene una escala de:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1: Totalmente en desacuerdo | 4: De acuerdo |
| 2: Desacuerdo | 5: Totalmente de acuerdo |
| 3: Indiferente | |

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión Afectiva					
1	Estoy orgulloso de pertenecer a esta empresa					
2	Me siento ligado emocionalmente a mi organización					
3	No me siento plenamente integrado a mi organización					
4	Realmente tomo los problemas de la empresa como míos					
5	Esta empresa significa personalmente mucho para mí					
6	No experimento un fuerte sentimiento hacia mi organización					
7	Estaría feliz de trabajar por mucho más tiempo en esta empresa					
	Dimensión de Continuidad					
8	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo					
9	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, hubiera considerado otras organizaciones					
10	Sería para mí muy duro dejar esta organización así lo quisiera					
11	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la organización					
12	Hoy pertenecer en esta organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
	Dimensión Normativo					
13	Me sentiría culpable si dejara mi organización ahora					
14	No abandonaría a mi empresa en estos momentos					
15	Estoy en deuda con la organización					
16	Esta organización merece mi lealtad					
17	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien si dejar mi organización					
18	No siento obligación alguna de permanecer					

Anexo 4: Escala de control de gestión postventa (Guenther, 2013)

ESCALA DE CONTROL DE GESTIÓN POSTVENTA

(Guenther, 2013)

Objetivo: El objetivo del presente cuestionario es conocer el control de la gestión postventa. Las respuestas obtenidas son de manera anónima, por lo cual su respuesta es importante.

El presente cuestionario tiene una escala de:

- 1: Totalmente en desacuerdo 4: De acuerdo
 2: Desacuerdo 5: Totalmente de acuerdo
 3: Indiferente

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión Sistema de Recursos Humanos					
1	Mis funciones se encuentran debidamente delimitadas					
2	Las funciones que realizo corresponden al puesto que ocupo					
	Dimensión Organización					
3	En el MOF de la empresa se encuentra delimitado las funciones adecuadamente					
4	Considero que la empresa se encuentra debidamente estructurada					
5	El área o departamento postventa de la empresa se encuentra debidamente estructurado					
	Dimensión Sistema de Planificación					
6	Las metas que plantea la empresa son posibles de realizar					
7	Los objetivos establecidos por la empresa comprenden el servicio postventa					
8	Mi tarea finaliza en la atención posventa por cliente					
	Dimensión Sistema de Monitoreo					
9	La empresa aplica los tres tipos de control (preventivo, concurrente y de retroalimentación)					
10	El control aplicado permite disminuir los futuros reclamos o devoluciones de mercadería					
	Dimensión Sistema de información					
11	La información entre las áreas es fluida					
12	Los canales de transmisión son los adecuados para poder realizar un servicio postventa					
13	Puede recopilar información rápidamente para el servicio postventa					
14	Atiendo con eficiencia los reclamos o devoluciones de los clientes debido a la información dada por el cliente					
15	Se encuentran establecidos parámetros para dar solución inmediata a los reclamos o devoluciones					
	Dimensión Coordinación					
16	Se coordina de manera previa a la compra las características y necesidades del producto que va a adquirir el cliente					
17	Se verifica que el producto que se está vendiendo sea el que cumpla con las necesidades del cliente					
18	Se atiende al cliente de manera inmediata ante un reclamo o devolución					

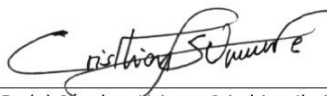
Anexo 5: Validación de juicios por expertos

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Compromiso organizacional y control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, Chiclayo**; elaborado por el estudiante, **Claudia Annet Huayamis Oliva**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2023.



Dr (e) Sánchez Uriarte Cristhian Jhair

Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Compromiso organizacional y control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, Chiclayo**; elaborado por el estudiante, **Claudia Annet Huayamis Oliva**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 16 de octubre de 2023.



Barba Banda Consuelo Ascensión

CIDOC 024

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Compromiso organizacional y control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, Chiclayo**; elaborado por el estudiante, **Claudia Annet Huayamis Oliva**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 09 de octubre de 2023.




Seminario Serquen Key Zuyet

Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Compromiso organizacional y control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, Chiclayo**; elaborado por el estudiante, **Claudia Annet Huayamis Oliva**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 13 de octubre de 2023.



Dr Manriquez Zapata Héctor Miguel
Firma

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Compromiso organizacional y control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, Chiclayo**; elaborado por el estudiante, **Claudia Annet Huayamis Oliva**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2023.



Mag. Econ. Carlos José Carmona Brenis
CELL. 2046


Mg. Carlos José Carmona Brenis

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Compromiso organizacional y control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, Chiclayo**; elaborado por el estudiante, **Claudia Annet Huayamis Oliva**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2023.


Apeijidos y Nombres del experto
Firma
MARTÍN MARES RUIZ

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Compromiso organizacional y control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, Chiclayo**; elaborado por el estudiante, **Claudia Annet Huayamis Oliva**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2023.



Apellidos y Nombres del experto

Firma

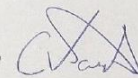
Zarate Oliva Angelica Eliana.

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Compromiso organizacional y control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, Chiclayo**; elaborado por el estudiante, **Claudia Annet Huayamis Oliva**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2023.



Apellidos y Nombres del experto

Firma

Valera Azáñero Isabel Cristina

Constancia de validación por juicio de expertos

Quien suscribe, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la tesis para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **Compromiso organizacional y control de gestión postventa en una empresa de sector ferretero, Chiclayo**; elaborado por el estudiante, **Claudia Annet Huayamis Oliva**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre de 2023.


Apellidos y Nombres del experto
Firma
Jahaira Ivonne Diaz Chávez