

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA  
EMPRESA DEL RUBRO RETAIL SEPTIEMBRE- DICIEMBRE 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**ALONDRAYLIN ESMERALDA GIL PEREZ**

**ASESOR**

**IORELLA MELISSA VELÁSQUEZ TUESTA**

<https://orcid.org/0000-0001-6731-7828>

**Chiclayo, 2020**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES  
DE UNA EMPRESA DEL RUBRO RETAIL SEPTIEMBRE-  
DICIEMBRE 2019**

PRESENTADA POR:

**ALONDRAYLIN ESMERALDA GIL PEREZ**

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

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

APROBADA POR:

Marilia Sibebe Cortez Vidal  
PRESIDENTE

Marcelo Ascencio Estela  
SECRETARIO

Fioella Melissa Velásquez Tuesta  
VOCAL

### **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico a mis padres, familiares y mis amigos quienes en todo momento me han brindado su apoyo incondicional.

Especialmente dedico mi tesis a mi hermano Alvaro a quien le hice la promesa de estudiar y de tener una profesión.

## **Agradecimientos**

Agradezco a mi madre America y mi hermano Oswaldo por estar en todo momento a mi lado apoyándome y por ser los principales promotes de mi sueño.

Agradezo a mi tia Luli y mis primitos Alvarito y Manuelito por estar siempre apoyándome y ayudándome.

A mi excelente asesora LIC Fioella Melissa Velásquez Tuesta, quien en todo momento me explicó y me ayudo en toda la realización de tesis.

## Índice

Resumen .....	6
Abstract .....	7
I. Introducción.....	8
II. Marco Teórico.....	10
Antecedentes.....	10
Bases teóricas.....	12
III. Metodología.....	13
Diseño de investigación y tipo de estudio .....	13
Población .....	13
Criterios de selección de la muestra .....	13
Procedimiento .....	13
Instrumento .....	13
Aspectos éticos .....	14
Procesamiento y análisis de datos.....	15
IV. Resultados.....	16
V. Discusión .....	19
VI. Conclusiones.....	22
VII. Recomendaciones.....	23
VIII. Referencias bibliográficas.....	24
IX. Anexos .....	26
Anexo B .....	27
Anexo D.....	27
Anexo F .....	30

## Resumen

En el área de ventas de la organización del rubro retail en la que se realizó la investigación, se ha observado en los colaboradores poca disposición por esforzarse para generar beneficios a la empresa y poca identificación con la organización. El objetivo general fue determinar los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa del rubro retail Septiembre-Diciembre 2019, así mismo, se planteó como objetivos específicos identificar los niveles de compromiso organizacional según dimensiones, edad, estado civil y tiempo de servicio en los colaboradores de una empresa del rubro retail Septiembre- Diciembre 2019. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental; participaron 55 colaboradores, se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen y se realizó la validez, confiabilidad del instrumento. Los resultados de la investigación indicaron un nivel bajo de compromiso organizacional, según dimensiones los colaboradores se ubicaron en la dimensión afectiva y continuidad en el nivel bajo y medio, además en la dimensión normativa presentaron los niveles medio y bajo, en relación a la edad, tanto en la adultez temprana como en la adultez media predomina el nivel bajo de compromiso organizacional, referente al estado civil los solteros y casados presentaron un mayor porcentaje en el nivel bajo, mientras los convivientes presentaron un similar porcentaje en el nivel bajo y medio y por último los colaboradores que tiene 1 mes a 6 meses laborando en la empresa del rubro retail presentaron un nivel medio, mientras los colaboradores de 7 meses a 24 meses y los de más de 36 meses predomina el nivel bajo.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, rubro retail

### **Abstract**

In the sales area of the retail organization in which the research was carried out, employees have shown little willingness to make an effort to generate benefits for the company and little identification with the organization. The general objective was to determine the levels of organizational commitment in the employees of a company in the retail sector September-December 2019, likewise, it was proposed as specific objectives to identify the levels of organizational commitment according to dimensions, age, marital status and time of service in the collaborators of a company in the retail sector September-December 2019. The research was descriptive, not experimental; 55 collaborators participated, the Meyer and Allen organizational commitment questionnaire was applied and the validity and reliability of the instrument was carried out. The research results indicated a low level of organizational commitment, according to dimensions the collaborators were located in the affective dimension and continuity in The low level, in addition to the normative dimension, showed the medium and low levels, in relation to age, both in early adulthood and in middle adulthood the low level of organizational commitment predominates, referring to marital status, single and married people presented a higher percentage in the low level, while the guests presented a similar percentage in the low and medium level and finally the collaborators who have 1 month to 6 months working in the retail sector company presented a medium level, while the collaborators of 7 months at 24 months and those over 36 months the low level predominates.

**Keywords:** Organizational commitment, retail sector

## I. Introducción

El compromiso organizacional es un tema de interés desde hace años, ya que constituye un elemento valioso del capital humano, contribuyendo con el incremento de la competitividad y el éxito en las organizaciones.

La ausencia o el bajo nivel de compromiso organizacional se han convertido en uno de los principales problemas que afronta las compañías a nivel mundial. En el Perú, el 50% de los ejecutivos, citan la problemática de cultura organizacional y la falta de compromiso como “muy importante” (Gestión, 2015).

Esta problemática se hace evidente en situaciones como la rotación del personal, la intención de abandono laboral, el absentismo laboral, una menor participación e implicación laboral, entre otras que perjudican el óptimo desarrollo de la empresa.

En el área de ventas de la organización del rubro retail en la que se realizó la investigación, se observó en los colaboradores poca identificación con la organización y poca disposición por esforzarse para generar beneficios para la empresa.

La jefa del área de recursos humanos (comunicación personal, 7 de Mayo, 2019) refirió que la mayoría de colaboradores evidencian un vínculo pobre con la empresa, dificultad para aceptar los objetivos y valores de la empresa, sobre todo aquellos trabajadores que son más jóvenes y llevan poco tiempo laborando, así como también los colaboradores casados y con hijos, suelen estar menos comprometidos con la empresa, quizás sus responsabilidades son mayores y experimentan un mayor conflicto entre su vida laboral y familiar ( menos tiempo y energía que dedicar a la empresa). Ella mencionó que pareciera que sus colaboradores trabajaran solamente para poder cubrir sus necesidades básicas, ya que la mayoría, tiene familia.

En base a esta problemática se planteó la siguiente interrogante ¿Cuáles son los niveles de compromiso organizacional que tienen los colaboradores de una empresa del rubro retail septiembre- Diciembre 2019? como objetivo general se planteó determinar los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa del rubro retail Septiembre- Diciembre 2019 y como objetivos específicos identificar los niveles de compromiso según dimensiones, edad, estado civil y tiempo de servicio, en los colaboradores de una empresa del rubro retail Septiembre- Diciembre 2019.

La investigación, permitió conocer el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa del rubro retail. Los resultados se entregaron al gerente de la empresa, así como también a la jefa de recursos humanos, con el propósito que se desarrolle programas de intervención, capacitaciones, charlas y talleres con el fin de promover el compromiso organizacional en los colaboradores.

El compromiso organizacional es considerado como uno de los mejores indicadores de permanencia en la organización, por lo que en esta investigación también se conoció el tipo de compromiso que presentaron los colaboradores : afectivo, continuidad y normativo.

## II. Marco Teórico

### Antecedentes

Se estudió sobre el compromiso organizacional en una empresa del rubro retail en la ciudad de Lima. Se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Se determinó que los colaboradores entre las edades de 20 a 39 años presentaron un compromiso organizacional medio. (Leguía, 2018).

En la ciudad de Lima se realizó una investigación en una empresa del sector retail, en la cual se aplicó el instrumento de satisfacción laboral de Palma y el cuestionario de compromiso organizacional. Los resultados obtenidos fueron: Que el nivel general de compromiso organizacional era medio con un porcentaje de 52,3 %, además, el nivel de compromiso por dimensiones era medio: afectiva 46,2 %, continuidad 54,3 %, normativa 24,6 % (Vega, 2018).

En la ciudad de Lima, se ejecutó una investigación acerca de la motivación y el compromiso organizacional en una empresa del rubro retail. La muestra estuvo conformada por 222 colaboradores del área de ventas. Los resultados de la investigación fueron que los colaboradores adultos presentaron un mayor rango de promedio (139,37) en la dimensión normativa indicando un mayor deber moral, además, en la dimensión continuidad presentaron un rango promedio (138,63)(Bautista, 2018).

En una empresa del rubro retail en el distrito de Pimentel (Perú) se investigó sobre el compromiso organizacional, el autor elaboró una encuesta basada en la teoría de Meyer y Allen para medir el compromiso organizacional, los resultados de esta investigación fueron que los colaboradores presentaron un nivel deficiente de compromiso organizacional con un porcentaje de 45 %, el autor mencionó que algunas de las razones por la cual se presentaron estos niveles son: la falta de identificación con la empresa y la carencia de motivación. (Quiroz, 2018).

En una empresa privada de la ciudad de Chiclayo se estudió sobre el compromiso organizacional en 70 colaboradores, además, se aplicó el cuestionario de compromiso organizacional. Los resultados obtenidos fueron que en la dimensión predominante es la afectivo con un porcentaje de 41% en el nivel bajo, el autor mencionó que el nivel de compromiso era bajo, porque las jornadas laborales eran extenuantes y no reconocidas por la empresa, ocasionando que el colaborador optara por mantener un escaso compromiso con las metas organizacionales (Gómez, 2017)

En Piura se realizó una investigación en dos empresas del sector retail. La muestra estaba conformada por vendedores de Saga Falabella y Ripley. Los resultados fueron que en ambas empresas prevalece el compromiso normativo ya que los colaboradores han desarrollado un sentimiento de obligación de continuar en la organización (Arrieta, 2017).

En una empresa de Chile se realizó un análisis del efecto de las dimensiones de la satisfacción laboral sobre los tipos de compromiso organizacional. Participaron 300 colaboradores de la cadena de Supermercados entre las edades de 18 a 64 años de ambos sexos, el investigador encontró que los colaboradores que llevan 6 a 25 años trabajando en supermercados tienen mayor compromiso de tipo afectivo y los que tienen 2 a 5 años trabajando presentaron compromiso de tipo normativo (Castillo & Cifuentes, 2016).

## **Bases teóricas**

*Compromiso Organizacional.* “El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización, dicho estado tiene repercusiones en la decisión de continuar formando parte de la organización” (Meyer & Allen, 1997, p.11).

Rodríguez, Díaz, Fuertes, Angustias, Montalbán, Sánchez y Zarco (2004) encontraron que el proceso de socialización (inicial) juega un papel muy importante en la adquisición del nivel de compromiso organizacional, además, este se puede generar en las primeras semanas o meses.

### *Dimensiones del Compromiso Organizacional.*

*Compromiso Afectivo,* Allen y Mellen (1997) El compromiso afectivo es la disposición a involucrarse con la organización.

*Compromiso continuidad.* Los autores Meyer y Allen (como se citó en Aries, Valera, Loli y Quintana, 2003) mencionaron que el trabajador es consiente respecto a las inversiones de tiempo, esfuerzo y costos, que perdería en el caso de dejar la organización

Allen y Meyer ( como se citó en Marín,2003,P.44) indicaron que este tipo de compromiso se desarrolla como resultado de cualquier acción o evento que incremente el costo que reproduce el de abandonar la organización, puesto que el colaborador admita que existen estos costos, incrementando en él su apego a la organización, siendo un apego de carácter material.

*Compromiso normativo.* Meyer y Allen (como se citó en Aries, Valera, Loli y Quintana, 2003) manifestaron que el compromiso normativo es el grado en que un individuo se siente en la obligación de carácter moral a pertenecer y permanecer en la organización porque la empresa le ha ofrecido prestaciones como capacitaciones, pago de colegiaturas, entre otras.

Además dicho sentimiento suele tener sus orígenes en la formación del valor de lealtad en el individuo desde su niñez, su adolescencia, e inclusive en sus primeras experiencias laborales, por lo tanto la persona aprende y da por hecho que debe ser leal con la empresa que lo contrate (Marin,2003). Los empleados con un fuerte compromiso normativo continúan en la organización porque se sienten obligados.

### **III. Metodología**

#### **Diseño de investigación y tipo de estudio**

No experimental, Descriptivo

#### **Población**

La población estuvo constituida por colaboradores del área de ventas, entre las edades de 20 a 65 años de ambos sexos de una empresa del rubro retail la cual tiene cinco sedes (Pimentel, Chiclayo, Latina, Ferreñafe, Lambayeque). Se trabajó con tres de las cinco sedes: Chiclayo, Latina y Ferreñafe. El total de la población fue de 55 colaboradores.

#### **Criterios de selección de la muestra**

*Inclusión:* Colaboradores que han trabajado como mínimo un mes en la empresa del rubro retail.

*Exclusión:* Colaboradores que se encontraron en su día de descanso, colaboradores que se encontraron de vacaciones, colaboradores que formaron parte de la prueba piloto (Sede Pimentel y Lambayeque).

*Eliminación:* Instrumentos de aquellos colaboradores que hayan dejado casilleros en blanco o han seleccionado dos respuestas en un mismo ítem.

#### **Procedimiento**

Se presentó una solicitud al gerente de la empresa del rubro retail (Ver anexo B), con la finalidad de obtener el permiso correspondiente para poder realizar la investigación. Para la aplicación del instrumento, se programó una fecha y un ambiente con la jefa de recursos humanos, la evaluación se realizó de manera individual, además, el tiempo de aplicación fue de 15 minutos.

La técnica que se utilizó para la recolección y obtención de datos fue la encuesta, mediante la aplicación del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (Ver anexo C).

#### **Instrumento**

El cuestionario de compromiso organizacional tiene dieciocho ítems y se divide en tres dimensiones: afectivo, continuidad y normativo que miden el nivel de compromiso que presenta los colaboradores dentro de la organización. El tipo de respuesta es de opción likert, además, el cuestionario está compuesto por ítems positivos (1,2,6,7,8,10,11,12,14,16,17 y 18) y ítems negativos (3,4,5 y 13).

Figuroa (2016) realizó la validez, confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional en la Sede Regional que se ubica en la ciudad de Trujillo. La validez por

dimensiones: afectiva (.748), continuidad (.746), normativo (.704) y la confiabilidad del instrumento es (.806).

Para fines de esta investigación se realizó el proceso de validez y confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen mediante la prueba piloto con una muestra de 30 colaboradores de las sedes (Pimentel y Lambayeque).

### **Aspectos éticos**

Con el propósito de garantizar el cumplimiento de los aspectos éticos, la investigación contó con la aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Ver anexo D).

El informe de tesis fue revisado por el programa software antiplagio Turnitin, obteniendo una valoración de 23 % (Ver anexo E), encontrándose dentro del porcentaje propuesto en los lineamientos de investigación de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Se veló en todo momento por los principios éticos de los participantes, tales como la participación libre y voluntaria sin coacción, pudiéndose retirar en cualquier momento de la investigación si así lo desea. Referente a la confiabilidad, los resultados se emplearán con fines científicos y no serán publicados con información personal que permita identificar a los participantes, pues se utilizó un código personal de identificación, además, ninguna persona ajena a la investigación podrá tener acceso a los resultados.

El instrumento se aplicó de forma individual, pero antes, se hizo entrega del consentimiento informado (Ver anexo F), documento a través del cual el colaborador aceptó de forma libre y voluntaria participar de la investigación.

Los colaboradores que participaron de esta investigación, fueron beneficiados con la obtención de sus resultados, los cuales fueron entregados a los participantes que lo solicitaron. Además los resultados se entregaron al gerente de la empresa, así como también a la jefa de recursos humanos, con el propósito que se desarrollen programas de intervención, capacitaciones, chartas y talleres.

**Procesamiento y análisis de datos.**

Los datos recolectados se trasladaron a 3 hojas electrónicas en el programa Microsoft Excel (versión 2013): en la primera hoja se puso los datos generales del trabajo en la segunda la prueba piloto y en la tercera la base de datos. Se determinó la normalidad de los datos por medio del estadístico kolgorov- Smirnov.

Se realizó el proceso de validez y confiabilidad del cuestionario de compromiso organizacional se trabajó en el programa SPSS Statistics versión 20 y se utilizó una muestra de 30 colaboradores de una empresa del rubro retail. La validez fue obtenida mediante el método de correlación ítems – test aplicando la prueba de coeficiente de person, obteniendo los índices de distribución de cada reactivo del instrumento, para la confiabilidad de los datos se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach.

Para los niveles (bajo, medio, alto) de compromiso organizacional, primero se obtuvo el puntaje por dimensiones (afectivo, continuidad, normativo), los cuales se sumaron para poder obtener el puntaje general luego se utilizó la frecuencia en porcentaje.

Para los niveles de compromiso organizacional según dimensiones se sumaron los ítems correspondientes a cada dimensión, además, se utilizó la frecuencia en porcentaje.

Para identificar los niveles de compromiso organizacional según edad se utilizó la teoría de Papalia (2012) quien establece las siguientes edades: adultez temprana (20-39) y la adultez media (40-65), para estado civil y tiempo de servicio se utilizaron la frecuencia en porcentajes.

Los resultados se organizaron y presentaron en función a los objetivos de la investigación a través de figuras utilizando la frecuencia en porcentajes.

## IV. Resultados

### Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov

Se estimó para el cuestionario de compromiso organizacional el valor  $p = ,755$  a través de la prueba de Kolmogorov –Smirnov lo que significa que los datos siguen una distribución normal.

### Validez y confiabilidad cuestionario de compromiso organizacional

La validez fue obtenida por la correlación ítems – test aplicando la prueba de coeficiente de person, los resultados obtenidos fueron: afectivo ( 768), continuidad (744) y normativo ( 767).

Para determinar la confiabilidad, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo el valor  $p = ,805$ .

### Niveles de compromiso organizacional

Según el nivel de compromiso organizacional, el mayor porcentaje corresponde a un 60 % en un nivel bajo.

### Niveles de compromiso organizacional según dimensiones

En la dimensión afectivo y continuidad predomina los niveles bajo y medio, además en la dimensión normativo se ubica los niveles medio y bajo (Ver figura 1).

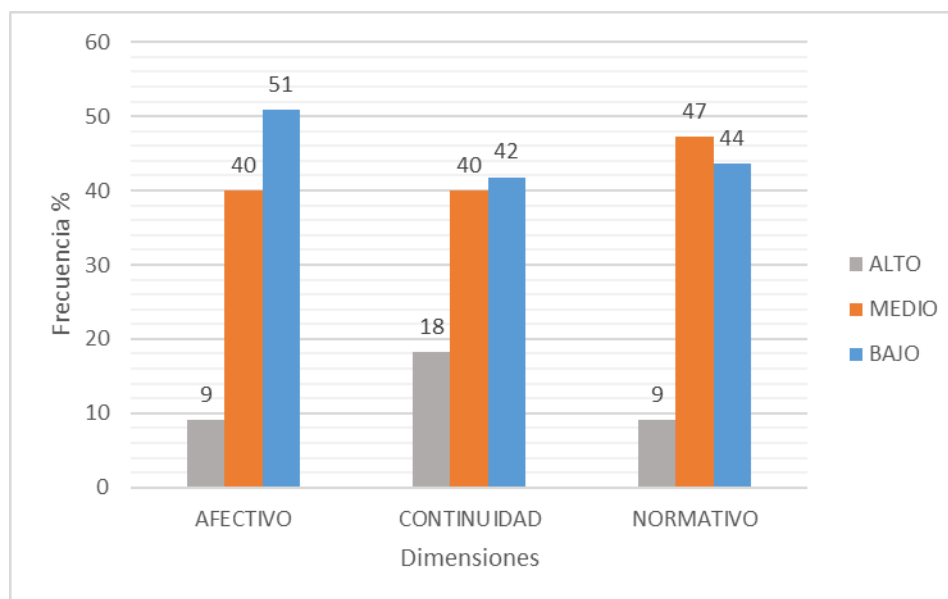


Figura 1. Dimensiones de compromiso organizacional en porcentajes, en los colaboradores de una empresa del rubro retail Setiembre- Diciembre 2019.

### Niveles de compromiso organizacional según edad

Según la edad, los niveles de compromiso organizacional obtenidos indican que los colaboradores que se encuentran en la adultez temprana y media presentan un compromiso bajo.

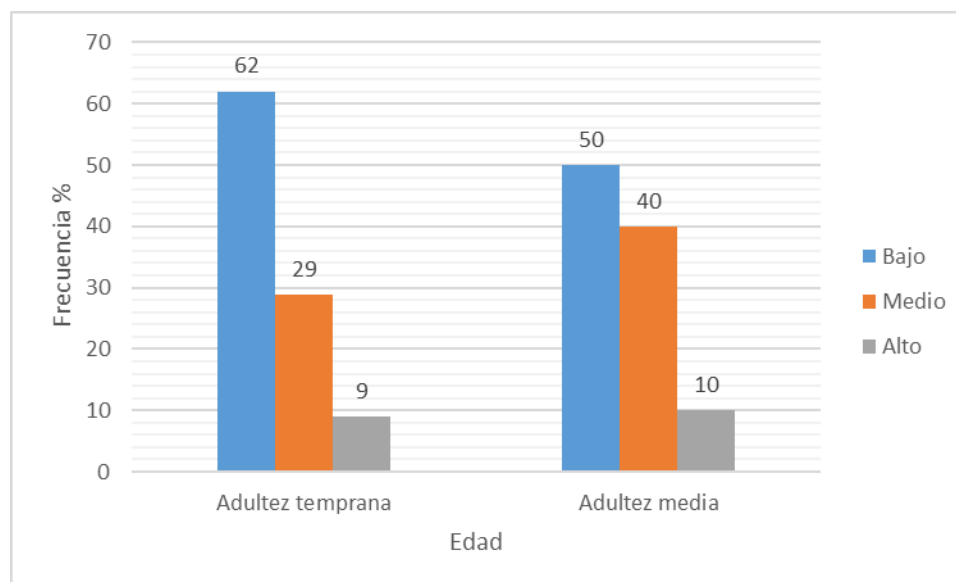


Figura 2. Frecuencia en porcentaje de los niveles de compromiso organizacional según edad, en los colaboradores de una empresa del rubro retail Septiembre- Diciembre 2019.

### Nivel de compromiso según estado civil

Se observa que los colaboradores solteros y casados presentan un mayor porcentaje en el nivel bajo, mientras que los convivientes presentan similar porcentaje en el nivel bajo y medio. (Ver figura 3).

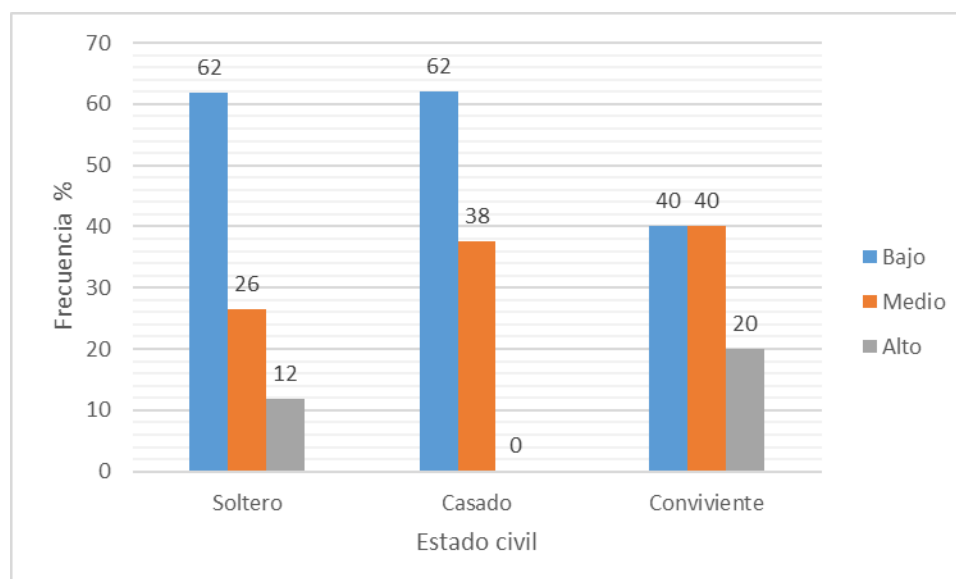
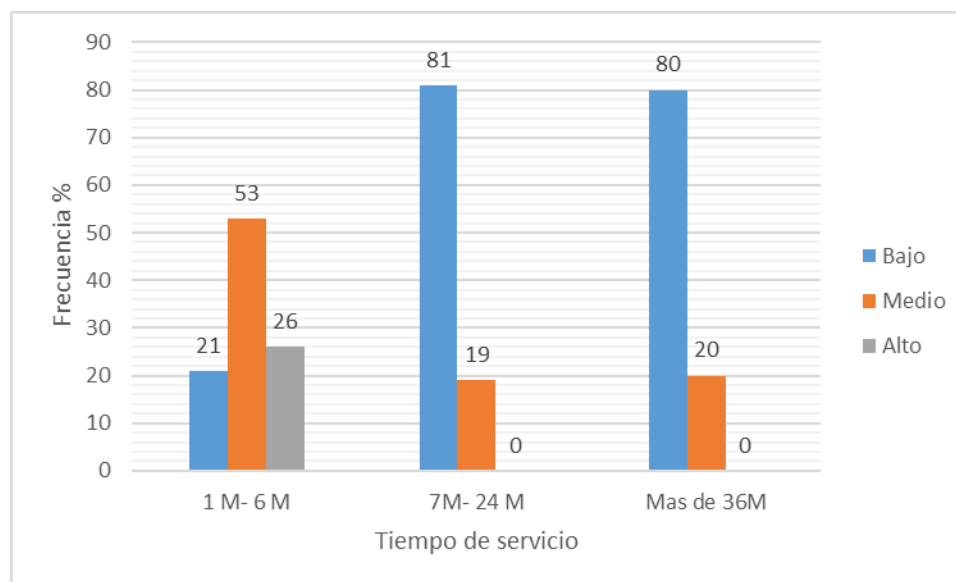


Figura 3. Frecuencia en porcentaje de los niveles de compromiso organizacional según estado civil, en los colaboradores de una empresa del rubro retail Septiembre- Diciembre 2019.

### Niveles de compromiso organizacional según tiempo de servicio

Se observa que los colaboradores que tienen 1 mes a 6 meses laborando en la empresa del rubro retail presentaron un nivel medio, mientras los colaboradores de 7 meses a 24 meses y los de más de 36 meses predomina el nivel bajo.



*Figura 4.* Frecuencia en porcentaje de los niveles de compromiso organizacional según tiempo de servicio, en los colaboradores de una empresa del rubro retail Septiembre- Diciembre 2019.

## V. Discusión

Según el nivel de compromiso organizacional, el mayor porcentaje corresponde a un 60 % lo cual indica que la mayoría de colaboradores no se sienten comprometidos con el trabajo que desempeñan. Probablemente el nivel de compromiso organizacional bajo se debe a las jornadas de trabajo las cuales exceden las 8 horas (no remuneradas); no les dan sus días libres en algunas ocasiones; además, el medio laboral no favorece el desarrollo personal ya que no existe dentro de la organización puestos para que puedan ascender; asimismo, la falta de identificación con la organización y la carencia de motivación podría explicar este bajo nivel de compromiso organizacional.

Los autores Reilly y Chatman (1986) ,mencionaron que el compromiso organizacional si se encuentra en un nivel bajo indica que los colaboradores tienen una actitud desfavorable o una relación poco intensa con la organización razón por la cual el colaborador no se siente identificado, obligado, ni percibe ningún costo importante asociado a dejar a la misma, Por lo cual posee un débil vínculo psicológico hacia lo organización reflejando un grado bajo de adaptación hacia las características o perspectivas de la organización.

Quiroz (2018) encontró en su investigación un nivel deficiente de compromiso organizacional con un porcentaje de 45 %. Tanto en el estudio de Quiroz como en el presente estudio, la población es similar y laboran en una empresa del mismo rubro (retail).

Niveles de compromiso organizacional según dimensiones, el autor Arrieta, (2017) mencionó que los trabajadores pueden comprometerse afectivamente con la empresa de la que forman parte, sin embargo , muchas veces las circunstancias en las que se encuentra el trabajador influyen en el grado de compromiso que pueden alcanzar, las necesidades y motivaciones determinan el grado de este compromiso.

Lo hallado en la presente en relación al nivel de compromiso organizacional, según dimensiones “afectiva,” es semejante a lo obtenido por Gómez (2017) quien aplicó el cuestionario de compromiso organizacional. Los resultados obtenidos fueron que en la dimensión predominante es la afectiva con un porcentaje de 41% en el nivel bajo, el autor explicó, que el nivel bajo en la dimensión afectiva es porque las jornadas laborales son extenuantes y no reconocidas por la empresa, ocasionando que el colaborador opte por mantener un escaso compromiso con las metas organizacionales.

Referente al 40 % de compromiso afectivo en el nivel medio, los autores Zuñoga y Smith (2018), afirman que si los colaboradores manifiestan un compromiso afectivo es porque existe un apego emocional, identificación e involucramiento de los colaboradores con la organización.

Meyer y Allen (1991), mencionaron que el compromiso de continuidad como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que el colaborador ha logrado por su permanencia en la organización la cual perdería si abandonara el trabajo. En este sentido los trabajadores se sienten vinculados con la organización por todo lo que ha invertido en ella, por su tiempo, energía y salir significaría perder todo, además de la falta de oportunidades laborales.

Los resultados que se encontraron en esta investigación es que el 40 % de los colaboradores se encuentra en un nivel medio por lo que este grupo estaría consciente del tiempo y esfuerzo que han invertido en la organización. En cuanto a los colaboradores que presentaron un nivel bajo de compromiso organizacional es porque permanecen en la organización por necesidad económica.

Por último los colaboradores que se encuentran en un nivel medio de compromiso normativo, son aquellos que presentan sentimientos de lealtad y gratitud hacia la organización, porque esta les ha ofrecido asistencia para la educación de sus hijos, viveres, buen trato por parte del gerente, generando que el colaborador responda de manera recíproca hacia la organización con su trabajo. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Vega (2018) quien encontró un nivel medio de compromiso organizacional en la dimensión normativa.

Además en la dimensión normativa se encontró que algunos colaboradores, no presentaron sentimientos de lealtad ni gratitud hacia la organización esto explicaría el 44 % en el nivel bajo.

El autor Frías (2014) mencionó que los colaboradores que se encuentran en la adultez temprana, priorizan mucho el equilibrio entre lo laboral y lo personal, y se caracterizan por ser personas menos comprometidas con la organización porque son personas habituadas al cambio y búsqueda de nuevos retos; además, presentan menos disposición para lograr las metas de la organización y sus valores personales no coinciden con los de la organización. Lo encontrado por el autor Hobart coincide con lo encontrado en la investigación en la cual los colaboradores que se encuentran en la adultez temprana se encuentran en nivel bajo de compromiso organizacional.

Los resultados encontrados en esta investigación no coinciden con la investigación de Leguía (2018), quienes encontraron que los colaboradores que se encuentran entre las edades de 20 a 39 años predomina el compromiso organizacional medio.

Los colaboradores que se encuentran en la edad media entre las edades de 40 – 65 años presentan un nivel de compromiso bajo estos resultados difieren la investigación que realizó Bautista (2018) quien mencionó que los colaboradores que se encuentran en la edad media presentaron un mayor compromiso organizacional porque sienten el deber moral de retribuir a la organización con su trabajo y de ser leales con esta.

Alvaréz (2008) indico que los colaboradores que son casados presentaron un nivel de compromiso bajo debido que experimentan un conflicto entre su vida laboral y la no laboral lo que podría afectar de manera negativa el compromiso organizacional. Esta investigación coincide con los resultados obtenidos debido que los colaboradores casados presentan un nivel bajo de compromiso organizacional.

Los colaboradores convivientes presentan similar porcentaje en el nivel bajo y medio referente al nivel bajo de compromiso organizacional coincide con la investigación realizada por Baptista y Colmenares (2011), donde encontró un nivel bajo de compromiso organizacional, el autor señaló que es una actitud desfavorable hacia la organización. Además, el nivel medio de compromiso organizacional es semejante a la investigación realizada por Fernández, Moscos y Vera (2016) donde encontró que los colaboradores convivientes presentan un nivel medio de compromiso porque se sienten comprometidos con la organización porque esta les retribuye un pago el cual les sirve para cubrir sus necesidades básicas.

En cuanto a los colaboradores que tienen de 1 mes a 6 meses se ubican en el nivel medio con un porcentaje de 53 %, estos resultados coinciden con lo que plantea Sorenson (2013), el cual mencionó que los colaboradores en estos meses se siente entusiasmado por ser parte de la organización donde el entusiasmo puede ser lo suficiente mente fuerte como para contrarrestar cualquier impresión negativa. Además, los colaboradores que tienen 7 meses -24 meses y los que tienen más de 36 meses predomina el nivel bajo, ya que como señala el autor después de los seis meses el compromiso comienza a disminuir.

## **VI. Conclusiones**

Los colaboradores presentaron un nivel bajo de compromiso organizacional.

Según las dimensiones, en la dimensión afectivo y continuidad predomina los niveles bajo y medio, además en la dimensión normativo los niveles medio y bajo.

En relación a la edad, en la adultez temprana y media predomina el nivel bajo de compromiso organizacional.

Los colaboradores solteros y casados presentaron un mayor porcentaje en el nivel bajo, mientras que los convivientes presentaron similar porcentaje en el nivel bajo y medio.

Los colaboradores que tienen 1 mes a 6 mes laborando en la empresa del rubro retail presentaron un nivel medio, mientras los colaboradores de 7 meses a 24 meses y los de más de 36 meses predomina el nivel bajo.

## **VII. Recomendaciones**

Se debe ofrecer a los colaboradores calidad de vida (ingresos adecuados, ambiente físico, condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo), es necesario recalcar que si al colaborador se le brinda una buena calidad de vida éste se sentirá comprometido con la organización, además se debe integrar la familia y el trabajo lo cual significa un desarrollo armónico de la persona donde pueda asumir sus responsabilidades familiares y laborales sin que un ámbito se vea afectado por otro.

Es importante que el área de recursos humanos gestione el desarrollo del liderazgo en los superiores y en las encargas de tiendas con el fin de aumentar el compromiso organizacional de los colaboradores, además es necesario desarrollar dentro de la organización una comunicación abierta para lograr que los colaboradores compartan sus ideas y preocupaciones, tanto positivos como negativas. Así mismo, es necesario que esta área se encargue de realizar un cronograma de capacitaciones donde no sólo se dicten temas del puesto de trabajo o conocimientos técnicos, sino temas como: liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, generando que se desarrollen sus habilidades blandas. Además de gestionar actividades de confraternidad.

Gestión de compensación: Dentro de la organización se deben desarrollar programas de reconocimiento, mediante el proceso de evaluación del desempeño 360 ° (obtener información del desempeño del trabajador), con la finalidad de establecer estrategias de recompensa en base a los resultados obtenidos según su desempeño. Para gestionar la compensación se debe establecer niveles de remuneración a partir de los indicadores según los puestos que desempeñan (cajera, atención al cliente (góndola), conductores, área administrativa).

## VIII. Referencias bibliográficas

- Allen y Meyer (1987). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, p. 2-4.
- Arrieta, A. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional una visión de implicación según Meyer y Allen y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Piura, Piura. Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE\\_291.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarez, G.(2008). Determinantes del compromiso organizacional. ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo?. *Cuadernos de estudios empresariales*, P79.
- Bautista, C. (2018). *Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Lince*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25334/Bautista\\_TIC.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25334/Bautista_TIC.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Baptista, A & Colmenares, D. (2011). Componentes del compromiso organizacional y rotación de personal, farmacéutico multinacional (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3021.pdf>
- Castillo, C & Cifuentes, G. (2016). *Análisis del efecto de las dimensiones de la satisfacción laboral al sobre los tipos de compromiso organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Concepción, Estados Unidos. Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2400/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Figueroa, A. (2016). *Propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional en trabajadores públicos de la región la Libertad*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejos, Trujillo Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/263/figueroa\\_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/263/figueroa_dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factor de permanencia de la generación Y* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>
- Fernández, Moscos y Vera. (2016). *Compromiso organizacional e intención de rotación laboral en el sector cementero de la región Arequipa* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica del Perú, Arequipa Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8312>
- Aries, F, Valera, D, Loli, A y Quintana, M. (2003). Compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de investigación en psicología*, 6(2), p18-19.
- Gestión (2015, 21 de noviembre). A. El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es el principal problema. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

- Gómez, D. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Privada*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1152/1/TL\\_GomezdelosRiosDanielLorenzo.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1152/1/TL_GomezdelosRiosDanielLorenzo.pdf)
- Leguía, M. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de una empresa del rubro retail de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Federico Villareal, Lima. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2619>
- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Meyer, J. & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research and application*. California: Sage-Publications.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. California: Sage Publications.
- Papalia, E., Feldman, D., Martorell, G., Berber, E., Vásquez, M. (2012). *Desarrollo humano* (12 a ed.). México. McGraw-Hill Companies.
- Quiroz, A. (2018). *Plan de Endomarketing para mejorar el compromiso organizacional en Súper S.A.C, Pimentel*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29646?show=full>
- Rodríguez, Díaz, Fuertes, Angustias, Montalbán, Sánchez y Zarco (2004) *Psicología de las organizaciones*: uoc.
- Reilly, C. & Chatman, J. (1986) *Organizational commitment and psychological attachment: the effect of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior*. Journal of applied psychology, P.71.
- Sorensen, S (2013, 1 de Agosto): Engaging Employees After the Honeymoon Period. Recuperado de <https://news.gallup.com/businessjournal/163463/engaging-employeehoneymoonperiod.aspx>
- Vega, C. (2018). *Satisfacción Laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y Provincias*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/640/3/CAROL%20AMELIA%20VEGA%20JARA.pdf>
- Zuñoga, M. & Smith, A. (2018). *Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.usat.edu.pe/handle/usat/258>

## IX .Anexos

### Anexo A

#### Definición operacional de variables e indicadores

La variable compromiso organizacional presenta tres dimensiones, afectivo, continuidad, normativo. Sus niveles son, bajos, medio, alto. (ver tabla 1).

Tabla 1

*Definición Operacional de la variable Compromiso Organizacional medida con el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen.*

Variable	Dimensión	Indicadores	Nivel por dimensión		Nivel global	
			Nivel	Puntuación directa	Nivel	Puntuación directa
El compromiso organizacional “es un estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización dicho estado tiene repercusiones en la decisión de continuar en la organización” (Meyer y Allen, 1997 p.11).	Afectivo	13,14,15,16,17,18	Bajo	17-28	Bajo	60-85
			Medio	29-37		
			Alto	37-41		
	Continuidad	1,2,3,4,5,6	Bajo	15-23	Medio	86-102
			Medio	24-30		
			Alto	31-37		
	Normativo	7,8,9,10,11,12	Bajo	60-85	Alto	1003 -110
			Medio	86-102		
			Alto	102-110		

## Anexo B



Chilayo, 10 de junio de 2019

Carta N° 070- 2019 -USAT-EPSI

Sr.  
Wilder Rojas Sanchez  
Gerente Supermercados Súper SAC  
Chilayo.-

Asunto: Proyecto de Investigación

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la señorita GIL PEREZ ALONDRAYLIN ESMERALDA, código universitario 141TD49970, quien cursa el IX ciclo de estudios, viene siendo asesorada por la Lic. Fiorella Melissa Velásquez Tuesta, de la Escuela de Psicología y está elaborando el proyecto de investigación del curso de Seminario de Tesis I, titulado: Compromiso Organizacional en los colaboradores de una empresa del rubro retail Chilayo – Perú 2019, requisito según el Plan de Estudios de la Escuela.

Por tal motivo recorro a usted para que le brinden facilidades a la estudiante en la aplicación de una encuesta, instrumento para la recolección de datos en dicho tema de investigación.

Agradeciéndole por la deferencia que se sirva brindar a la presente le anticipo los sentimientos de mi consideración y estima.



Atentamente,

Mgtr. Nelly Patricia Becerra Escate  
Directora  
Escuela de Psicología

SA SÚPER SAC  
Wilder Rojas Sánchez  
GERENTE GENERAL

## Anexo C

### Cuestionario de compromiso organizacional

Edad:.....

Estado civil:.....

Tiempo de servicio:.....

#### Instrucciones:

A continuación se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con una ASPA (X) su elección y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero.

#### La escala de siete puntos es la siguiente: AFIRMACIONES

Totalmente de Acuerdo = TDA

De Acuerdo = DA

Levemente de Acuerdo= LA

Ni de Acuerdo ni Desacuerdo = NA / NA

Levemente en Desacuerdo= LD

En Desacuerdo = ED

Totalmente en Desacuerdo =ED

	TED	ED	LD	NA ND	LA	DA	TDA
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.							
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.							
5. No me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.							
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la Organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.							
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.							
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles							
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.							
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.							
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.							
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.							
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.							
18. Siento que le debo mucho a esta organización.							

## Anexo D

### Aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo



CONSEJO DE FACULTAD  
RESOLUCIÓN N° 599-2019-USAT-FMED  
Chiclayo, 08 de noviembre de 2019

Vista la solicitud N° 157391 de fecha 07 de noviembre de 2019 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante Gil Pérez Alondraylin Esmeralda, de la Escuela de Psicología. Asesor: Lic. Fiorella Melissa Velásquez Tuesta.

**CONSIDERANDO:**

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: **Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa del rubro retail Septiembre - Diciembre 2019**, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

**SE RESUELVE:**

Artículo 1°.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2°.- Disponer que la estudiante gestione ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA  
FACULTAD DE MEDICINA

*Rang. Cast.*

Lic. Irene Mercedes del Rocío Rangel Castro  
Secretaria Académica  
Facultad de Medicina



FACULTAD DE MEDICINA

*J. L. Liza*

Méd. Jorge Luis Limo Liza  
Decano (e)  
Facultad de Medicina

## Anexo E

### Revision del programa Turnitin

#### compromiso

##### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo <small>Trabajo del estudiante</small>	<b>8%</b>
<b>2</b>	creativecommons.org <small>Fuente de Internet</small>	<b>4%</b>
<b>3</b>	Submitted to Universidad ESAN – Escuela de Administración de Negocios para Graduados <small>Trabajo del estudiante</small>	<b>3%</b>
<b>4</b>	tesis.usat.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<b>2%</b>
<b>5</b>	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo <small>Trabajo del estudiante</small>	<b>1%</b>
<b>6</b>	repositorio.upao.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<b>1%</b>
<b>7</b>	Submitted to Universidad de Lima <small>Trabajo del estudiante</small>	<b>1%</b>
<b>8</b>	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru <small>Trabajo del estudiante</small>	<b>1%</b>

---

<b>18</b>	<b>contactoprofesional.com</b> Fuente de Internet	<1%
<b>19</b>	<b>repositorio.unp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1%
<b>20</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1%

---

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

## Anexo F

### Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Investigador: Alondraylin Esmeralda Gil Pérez  
 Título: Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa del rubro retail  
 Septiembre- Diciembre 2019.

Se le invita a participar en un estudio que se está realizando con la finalidad de determinar los niveles de compromiso organizacional, así como también identificar los niveles de compromiso, según edad, estado civil y tiempo de servicio.

El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación que mantiene el empleado con la organización.

**Procedimiento:**

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas del cuestionario, el cual consta de 18 ítems. El llenado del instrumento tendrá una duración de 15 minutos.

**Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

**Costos e incentivos:**

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

**Confidencialidad:**

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

**Uso de la información:**

La información obtenida será empleada para fines de la investigación, una vez procesada será eliminada.

**Derechos del participante:**

Si usted decide participar del estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

*Participante*

*Investigador*

Nombre:

Nombre: Alondraylin Esmeralda Gil Pérez

DNI:

DNI: 77571304