

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



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL - CIUDAD DE
CHICLAYO 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:
MORI ZÚÑIGA, ANDERSON SMITH**

Chiclayo, de 17 de noviembre del 2018

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL - CIUDAD DE
CHICLAYO 2016**

PRESENTADA POR:

MORI ZÚÑIGA, ANDERSON SMITH

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

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Mgtr. Girón Córdova, Camilo

PRESIDENTE

Mgtr. Ruiz Chacon, Stephanie

SECRETARIO

Mgtr. Arbulú Ballesteros, Marco Agustín

ASESOR

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta el momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres, por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones

Agradecimiento

A Dios porque gracias a él estoy aquí y fue el que me dio la fortaleza para luchar y culminar con éxito este sueño.

A mis padres porque gracias a su esfuerzo me dieron la oportunidad de realizar mis estudios, me apoyaron en todo momento y proceso por el cual pase, y fueron mi motor para salir adelante siempre, logrando cumplir este sueño que fue un logro tanto de ellos como mío.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Retail Saga Falabella S.A. en la ciudad de Chiclayo, el diseño utilizado fue descriptivo. La población estuvo conformada por 230 colaboradores y con una muestra de 50 colaboradores. El instrumento empleado fue el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Dentro de los hallazgos más relevantes encontramos que, en el compromiso afectivo, los resultados se aprecia que, el 23% no están de acuerdo con el compromiso afectivo, podemos determinar que existe poco apego emocional, identificación e involucramiento del colaborador con la organización. En cuanto al compromiso continuo, se observa en los resultados que el 32% se encuentran indecisos, por esta razón se presume que los colaboradores no se están sintiendo vinculados con la institución por lo se cree que es posible que no han invertido mucho tiempo, dinero, esfuerzo y no se sabría si esto implicaría perderlo todo y por último que, los colaboradores de la empresa Retail Saga Falabella de la Ciudad de Chiclayo muestra que el 36% se encuentran indecisos y en desacuerdo, por esta razón se presume que los colaboradores no asumen aun una lealtad de permanecía y un sentimiento de obligación moral del colaborador de seguir dentro de la organización.

Palabras clave: Compromiso Organizacional. Dimensiones del Compromiso Organizacional.

Abstract

The objective of this research was to evaluate the level of organizational commitment in the employees of the Retail Saga Falabella SA Company in the city of Chiclayo, the design used was descriptive. The population consisted of 230 collaborators and a sample of 50 collaborators. The instrument used was the Organizational Commitment Questionnaire of Meyer and Allen. Among the most relevant findings we find that, in the affective commitment, our results show that, 23% do not agree with the affective commitment, we can determine that there is little emotional attachment, identification and involvement of the collaborator with the organization. Regarding the continuous commitment, it is observed in our results that 32% are undecided, for this reason it is presumed that the collaborators are not feeling linked to the institution so it is believed that it is possible that they have not invested much time, money, effort and it would not be known if this would mean losing everything and finally, the employees of the company Retail Saga Falabella of the City of Chiclayo shows that 36% are undecided and in disagreement, for this reason it is presumed that the collaborators they assume even a loyalty of permanence and a feeling of moral obligation of the collaborator to continue within the organization.

Keywords: Organizational Commitment. Dimensions of the Organizational Commitment.

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

<i>I. Introducción</i>	10
<i>II. Marco teórico</i>	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases Teóricas	19
<i>III. Materiales y métodos</i>	30
3.1. Tipo y nivel de investigación	30
3.2. Diseño de la investigación	30
3.3. Población, muestra y muestreo.....	30
3.4. Criterios de selección	31
3.5. Operacionalización de variables	32
3.6. Técnicas e instrumentos para recolección de datos	34
3.7. Procedimientos	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	36
3.9. Matriz de consistencia.....	36
3.10. Consideraciones éticas	37
<i>IV. Resultados y discusión</i>	38
<i>V. Conclusiones</i>	44
<i>VI. Recomendaciones</i>	45
<i>VII. Lista de referencias</i>	46
<i>VIII. Anexos</i>	50

Índice de tablas

Tabla N° 1	32
Tabla N° 2	36

Índice de figuras

Figura N° 1 Evaluación del nivel de compromiso afectivo.....	38
Figura N° 2 Evaluación por Ítems del nivel de compromiso afectivo	39
Figura N° 3 Evaluación del nivel de compromiso continuo	39
Figura N° 4 Evaluación por Ítems del nivel de compromiso continuo	40
Figura N° 5 Evaluación del nivel de compromiso normativo	41
Figura N° 6 Evaluación por Ítems del nivel de compromiso normativo	42

I. Introducción

En la actualidad a nivel internacional, uno de los mayores retos que enfrentan las organizaciones es el reto de lograr el compromiso organizacional de sus colaboradores. Se sabe que en los tiempos que corren los colaboradores cada vez están más interesados no solo en obtener una mejor retribución monetaria, sino que, más que todo buscan empresas que les brinden conocimiento, flexibilidad, trabajos colaborativos y sobre todo, que sean empresas que estén al tanto de las nuevas tecnologías, que implemente políticas novedosas y que se preocupen verdaderamente por el bienestar psicológico del colaborador; por ello el compromiso organizacional es la identificación que tiene un colaborador con la organización para la que trabaja y el deseo de mantenerse en ella (Jimenez, 2014).

Por ello; en México muchas empresas enfrentan tiempos difíciles cuando no hay un compromiso por parte de los colaboradores y cuando no se pueden pagar los bonos de los colaboradores o la crisis económica disminuye el atractivo del sueldo para los colaboradores, lo cual es donde allí se necesitan colaboradores comprometidos para obtener ventajas competitivas, pero se introducen cambios en nombre de la eficiencia (por ejemplo, reducción de personal, reestructuración, fusión, flexibilidad laboral, etcétera). Por estas razones, en muchos casos se debilita el compromiso de los colaboradores, disminuye su afecto e incluso se acaba y bajan sus niveles de productividad. Así, aparece como alternativa el cambio de trabajo para tener mejores condiciones, y el compromiso se termina. El colaborador está listo para dejar la empresa; nada lo retiene. Para evitar que los colaboradores cancelen su compromiso, es importante potenciar sus ligas con la organización. Una opción consiste en establecer un fuerte compromiso normativo (poco estudiado hasta la fecha). Este compromiso fortalece la permanencia de los colaboradores a pesar de las circunstancias adversas que afronte la organización; por ejemplo, en casos extremos, cuando es inminente la quiebra, los colaboradores sacrifican sus ingresos y beneficios, y se quedan hasta el final (Juancho, 2012).

Asimismo, existen tipos de compromiso organizacional como; el compromiso afectivo que se especifica a los vínculos emocionales que las personas forjan con la organización,

expresa el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (principalmente las psicológicas) y expectativas, gozan de su permanencia en la organización. Los colaboradores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de vincularse con la organización; por otro lado el compromiso continuo que indica el reconocimiento de la persona, con relación a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las insuficientes oportunidades de hallar otra oferta laboral, si optara renunciar a la organización, es decir, el colaborador se siente vinculado a la entidad porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, y abandonar involucraría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se aumenta su apego con la empresa; y por último el compromiso normativo que es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por acoger ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador (García & Ibarra, 2017).

Por último, en Perú, se da la preocupación de los líderes de Recursos Humanos por la carencia de compromiso organizacional de los colaboradores y las insuficientes acciones para fortalecer que destacan en el último informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", elaborado por Deloitte Perú. En la actualidad los colaboradores están obligando a los empleadores a cambiar sus expectativas, en especial los millennials quienes están implementando nuevos modos de trabajar, producir y consumir. Ante ello, las organizaciones están reaccionando con evidente lentitud, quedándose cortas en el desarrollo de habilidades adecuadas para alimentar sus niveles jerárquicos. Según el actual estudio, el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso organizacional de los colaboradores es el primordial problema que enfrentan las compañías (Gestion, 2015).

Por lo antes mencionado se pudo plantear la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo 2016?

Por otro lado, la presente investigación es de nivel descriptiva la misma que no se plantea hipótesis para la contrastación.

Avalando a esta problemática, tuvo como objetivo general: Evaluar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A.- Chiclayo 2016 y como objetivos específicos: Evaluar el nivel de compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A. en la ciudad de Chiclayo, como segundo objetivo: Evaluar el nivel de compromiso continuo en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A. en la ciudad de Chiclayo y como último objetivo es: Evaluar el nivel de compromiso normativo en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A. en la ciudad de Chiclayo.

Además, se estructuró por apartados, inicialmente se hace referencia al marco teórico donde se abordan cada uno de los constructos, y enfoques teóricos que han estudiado a las variables, básicamente a través de investigaciones previas; seguidamente se detalla el método, es este caso, para lograr el objetivo planteado se recurrió al enfoque descriptivo, con una muestra conformada por 50 colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A. en la ciudad de Chiclayo, a quienes se les aplicaron una encuesta basada al modelo de Allen y Meyer de 1991 con escala de Likert.

Asimismo esta investigación beneficiará a la empresa Saga Falabella, ya que al conocer el nivel de compromiso de sus colaboradores, tendrá muy en cuenta el desempeño de cada uno de ellos, esto con lleva a adquirir más rentabilidad y que la empresa será más competidor en el mercado con la visión de llegar a tener un valioso grado de éxito.

La importancia de esta investigación es que servirá de ayuda para diversas empresas, ya que se informa sobre cuánto puede influir el compromiso colaborador en una empresa, en este caso una empresa Retail. Cobra interés porque si los colaboradores se comprometen con la organización, se creará un excelente entorno de trabajo así podrán desarrollar sus

actividades de una manera correcta de tal modo la empresa Saga Falabella podrá progresar y cumplir sus objetivos propuestos. Además se cree que la trascendencia de la investigación estará determinada por los aportes que se realicen para mejorar el compromiso laboral en los colaboradores de la empresa Saga Falabella.

Al Investigar sobre este tema, lo tomamos como una oportunidad para enriquecer conocimientos y experiencias, además nos va a permitir incrementar nuestras habilidades teóricas y prácticas que nos valdrán en un futuro para desarrollar de manera adecuada en las diferentes situaciones vividas.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Ruiz de Alba (2013), en su investigación “El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno”. Tuvo como objetivo analizar las relevantes investigaciones sobre el compromiso organizacional con el modelo tridimensional del compromiso que permite diferenciar entre compromiso de continuidad, afectivo y normativo. Empleó un enfoque descriptivo y analítico. Concluye que, se han comparado los diferentes tipos de compromiso en función las tres clases de bienes definidos por Aristóteles lo que proporciona percibir con mayor profundidad cómo actúan los mecanismos internos del compromiso a la hora de promoverlo en las empresas, este planteamiento faculta a los directivos entender los distintos tipos de compromiso que logran existir en sus colaboradores y las consecuencias respecto a los múltiples tipos de motivaciones y vínculos que genera, que evidentemente obtendrá diferente impacto sobre los resultados de la empresa. Otra conclusión sería que una forma de facilitar el nivel de compromiso de los colaboradores es el que los directivos cultiven la justicia. De una parte que el colaborador perciba que es tratado justamente en lo que se refiere al trato que se le ofrece y a la recompensa que recibe por el esfuerzo y trabajo que desempeña justicia distributiva. Además es transcendental que existan equitativos sistemas formales bien comunicados con sus reglas claras y que sean aplicados con imparcialidad caso a caso: en correspondencia al colaborador con la empresa y entre los colaboradores de similares circunstancias para evitar agravios justicia procedimental.

Aldana, Tafur, J, & Leal (2017), en su investigación “Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla – Colombia”. Tuvo como objetivo determinar el compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud. Determinó que, el compromiso del profesional de enfermería en estas empresas está más relacionado a las variables de tipo organizacional mencionadas por Meyer y Allen; entre estas se predominan la naturaleza del trabajo, la comunicación, la descripción del puesto, el grado de participación en la organización, los beneficios y apoyos extralegales y los estilos de liderazgo de los directivos como componentes decisivos para conservar el compromiso. Originar básicamente diferencias en la fuente de

compromiso, en el caso de las públicas, el compromiso se aprecia por el componente de continuidad reflejado en la contratación y en los beneficios brindados por parte de la organización los cuales le proporciona crecimiento y seguridad al profesional, siendo esto consecuente con lo propuesto por la dimensión normativa al ofrecer contratos indefinidos y prebendas económicas, componente que genera en los profesionales relaciones laborales significativas con un mayor compromiso afectivo manifestado hacia la entidad mediante conductas de ciudadanía, valores, liderazgo y crecimiento personal. A diferencia del compromiso del profesional de enfermería de la entidad privada en donde su fuente de compromiso es claramente normativo, ya que la relación es exclusivamente laboral, propiciándose una entrega total de saberes, competencias, uso de su tiempo con esfuerzos adicionales provocando un componente de sobrecarga laboral que conlleva a su vez a un bajo nivel de compromiso en la dimensión de continuidad y afectiva, entonces el profesional valora esa posibilidad de emigrar en búsqueda de nuevas oportunidades laborales, que se refleja en las organizaciones de salud en una alta rotación laboral.

Surita, Ramirez, & Quesada (2014), En su estudio "Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de colaboradores de los juzgados de granada". Tuvo como objetivo determinar el compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de colaboradores de los juzgados de granada. Obtiene como conclusión: se obtiene que el nivel de compromiso general de la muestra de colaboradores con el Juzgado de Granada es medio. Por tanto, dada la relación positiva observada, la satisfacción laboral asimismo se encuentra en un nivel medio. Hallamos conjuntamente en ambas variables una desviación típica baja, mostrando similitud de respuestas de la muestra con relación a la media. Dada la alta correlación encontrada, esto nos permitiría proponer la posibilidad de que al mejorar el compromiso con la organización o bien la satisfacción laboral de los colaboradores del Juzgado de Granada, se beneficiaría de ello la otra variable psicológica analizada en esta investigación. De esta manera, también existe la necesidad de toma

2.1.2. Nacional

Suarez (2016), en su investigación “Compromiso organizacional en colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo. Tuvo como objetivo determinar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública de la ciudad de Chiclayo. Utilizó un enfoque descriptivo. Tuvo como muestra 79 colaboradores de ambos sexos de dicha entidad. Tuvo como técnica entrevista con su instrumento cuestionario. Obtiene como conclusión: que los colaboradores mostraron un nivel alto de compromiso organizacional. Según las dimensiones de compromiso organizacional, los colaboradores se encuentran en un nivel alto de compromiso afectivo, sucesivo de las dimensiones de compromiso normativo y de continuidad. En correlación al sexo, tanto varones como mujeres, obtuvieron niveles altos de compromiso organizacional. Según las dimensiones de compromiso organizacional, las mujeres obtuvieron niveles altos en las tres dimensiones más que los varones.

Gómez (2017), en su investigación “Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada”. Obtuvo como objetivo determinar los niveles de compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa privada – Chiclayo 2017. Aplicó un enfoque descriptivo no experimental. Tuvo como muestra 70 colaboradores. Aplicó como técnica encuesta con su instrumento cuestionario. Obtiene como conclusión: que los resultados señalaron que el mayor porcentaje en la dimensión normativo y continuo se ubica en el nivel alto, mientras que en la dimensión afectiva en el nivel bajo. En cuanto al sexo, son las mujeres que presentan nivel bajo y los hombres nivel medio y bajo. Los colaboradores con 3m-12m y 37m+ de servicio mostraron un nivel bajo y medio, además de 13m-36m de servicio se encontró en el nivel bajo. Por otra parte, el mayor porcentaje de colaboradores se hallaron en el nivel bajo. Las dimensiones son continuo y normativo presentan un mayor porcentaje de compromiso organizacional en el nivel medio, y un menor porcentaje en el nivel alto. Asimismo, la dimensión afectiva presenta mayor porcentaje en los niveles bajo y alto. En lo que respecta al sexo, las mujeres obtuvieron un mayor porcentaje en el nivel bajo, seguido del nivel medio, y el menor porcentaje se ubicó en el nivel alto. Por otro lado, los hombres obtuvieron porcentajes iguales en los niveles bajo y medio, y un menor porcentaje en el nivel alto.

Seminario (2017) en su tesis: "Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana". Tuvo como objetivo: Evaluar la relación que existe entre clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail en Lima Metropolitana. Se consideró un tipo de investigación descriptiva correlacional. Concluye que, el tipo de compromiso que predomina en la muestra es el "compromiso afectivo" y que, el compromiso afectivo garantiza la permanencia de los vendedores; así como la rentabilidad y sostenibilidad de las industrias de tipo Retail, ya que sin buenos vendedores, las ventas caen y la rentabilidad también.

Cruz (2016), en su investigación denominada "Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión.". Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la MPSC. Utilizó un enfoque no experimental. Tuvo en cuenta una muestra de 60 colaboradores. Concluye que, la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la MPSC fue de 0.149 en la correlación de Spearman, lo cual quiere decir que hay una relación positiva muy baja. Para aumentar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la MPSC, se debe plantear nuevas alternativas de mejora dentro de su trabajo como fuera de él, con talleres para mejorar sus capacidades de desarrollo de sus tareas, como técnicas para mejorar la autoestima y confianza en uno mismo. Fortalecer a los colaboradores a comprometerse aún más con la municipalidad, realizando reuniones y eventos a nivel de toda la municipalidad para mejorar las relaciones interpersonales, proponiendo políticas de trabajo más afines con los colaboradores y que estas sean sensatas a la realidad general de ellos. La relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la MPSC es de 0.184 en la correlación de Spearman, lo cual quiere decir que hay una relación positiva muy baja. La relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la MPSC 0.224 en la correlación de Spearman, lo cual quiere decir que hay una relación positiva baja. La relación entre el compromiso continuo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la MPSC es de 0,313 en la correlación de Spearman, lo cual quiere decir que hay una relación positiva baja.

Sánchez (2013), en su tesis: Compromiso laboral y estrés en los colaboradores de bancos y cajas, donde se analizaron los componentes del compromiso laboral con una muestra de 102 colaboradores de la entidad del sector bancario de Badajoz, utilizando las dimensiones clásicas del modelo de Allen y Meyer (1996). Cabe enfatizar la importancia en Badajoz de la dimensión afectiva, principal factor de la variable, indicando que los colaboradores se vinculan con las entidades más por motivos emocionales que pragmáticos. Esto debe ser interpretado muy positivamente de cara a las políticas de recursos humanos de las entidades ya que en tiempos complejos para el sector, la dimensión que puede ser mejor cuidada, si existe un liderazgo fuerte, es la afectiva y la que menos costes puede suponer a la entidad. También es destacable el matiz ético del tercer factor, más que normativo como indicaba la teoría.

Soberanes & Fuente (2009), afirma que la organizaciones deben cuidar que predomine el clima organizacional, de esta forma estimular el apego de los colaboradores hacia el éxito organizacional Además el compromiso organizacional es una variable actitudinal en el cual se muestra la liga afectiva entre el colaborador y su organización, donde se presenta el triple componente: cognitivo, afectivo y de comportamiento. En toda la organización deben permear las variables clima organizacional y compromiso organizacional. Por ende, habrá que conquistar al personal como mercado interno, preparándolo y capacitándolo para que de esta manera competir y ganar sea una práctica habitual.

Loli (2006), en su investigación “Compromiso organizacional de los colaboradores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas”. Tuvo como objetivo determinar los niveles de las dimensiones de compromiso organizacional, logrando como resultado que existe un nivel alto en compromiso afectivo, un nivel medio en el compromiso normativo y en un nivel bajo en el compromiso continuo. Utilizó un enfoque descriptivo no experimental. Tuvo como muestra 205 colaboradores. Utilizó como técnica encuesta con su instrumento cuestionario. Concluye que, la correlación de los factores de compromiso organizacional es permanente; de allí que se muestra la tendencia favorable de los colaboradores no docentes hacia el compromiso organizacional en términos generales; sin embargo, es preciso subrayar la relación entre la satisfacción

general con el trabajo y el compromiso de conveniencia que es negativa debido posiblemente a que las situaciones económicas escasas, las condiciones de inestabilidad laboral y el alto índice de desempleo estén contribuyendo para un comportamiento condicionado de los colaboradores. Escenario similar ocurre con el factor compromiso con el trabajo y compromiso de conveniencia, y las razones pueden ser las mismas. Sin embargo, cuando la relación es entre compromiso de conveniencia y la jerarquía del puesto (aun no siendo significativa), la relación es negativa; lo que puede estar indicando que los colaboradores no muestran su compromiso con la jerarquía, posiblemente porque su compromiso está condicionada a mayor satisfacción y no les preocupa el compromiso afectivo.

Córdoba (2006), ejecutó una investigación por la cual obtuvo como objetivo principal determinar los grados de compromiso organizacional que desarrolla el colaborador hacia la empresa de trabajo temporal y hacia la empresa usuaria. Por ende, aplicaron como instrumento el modelo de Meyer y Allen. En la cual de las tres dimensiones de compromiso organizacional, determinaron en ambos casos de estudio la sobresaliente fue el compromiso afectiva. Esto muestra una relación intensa y actitud favorable tanto para la ETT como para la empresa usuaria en lo relativo a la identificación e involucramiento

Marin (2003), en sus tesis, realizó la investigación sobre la relación entre Clima y el Compromiso Organizacional en una empresa el sector petroquímico en la ciudad de Caracas. El instrumento empleado fue el cuestionario del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Obtiene como conclusión: que los colaboradores, en su generalidad poseen un nivel medio de Compromiso organizacional lo que representa una relación intensa entre el colaborador y su organización.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Compromiso Organizacional

Tena & Villanueva (2010), definen el compromiso organizacional, como “la intensidad de la participación de un colaborador y su identificación con la institución se caracteriza por

la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma”.

Siguiendo con Guadalupe *et al.* (2015) cita a Meyer & Allen (1991) los cuales definen al compromiso como un conjunto de impresiones y/o creencias relativas del colaborador hacia la organización que caracterizan la correlación entre persona y organización. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización.

Mowday, Steers, & Porter (1997), define a compromiso como “... la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización”. Propone un modelo, el cual fue confirmado en una investigación entre científicos, ingenieros y colaboradores de un hospital que plantea tres fuentes de compromiso:

- Características Personales (necesidad de logro, edad, escolaridad, tensiones entre los roles, intereses centrales en la vida, etc.)
- Características del trabajo (sentir el trabajo como un reto, identidad con la tarea, interacción con otros a discreción, retroinformación, etc).
- Experiencias en el trabajo (actitudes del grupo, percepción de la propia importancia en la organización así como las inversiones de tiempo, esfuerzo y otras efectuadas en la organización, expectativas de recompensa, confianza en la organización, etc.)

Por su parte, Chiang, Nuñez, Martin, & Salazar (2010), afirman que el compromiso organizacional “es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en ella o dejarla” (p. 91). Es decir, cuando la persona toma el compromiso dentro de la organización, lo hace desde su estado interno, tomando un acuerdo implícito con la institución donde trabaja que lo hace permanecer por tiempo indefinido en ella.

Por otro lado, Conway (2004) citado por Peralta, Santofimio, & Viviana (2007), el concepto de compromiso laboral ha ido cobrando importancia en las organizaciones, debido al interés por comprender qué retiene a los colaboradores en la organización. A la par, se

han realizado estudios que asocian el compromiso laboral como predictor del desempeño; asimismo, lo relacionan con bajo ausentismo y altos resultados misionales.

Robbins (2004) explicó el compromiso laboral como una actitud hacia el trabajo, lo puntualiza como un estado en el que un colaborador se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación eminente en el trabajo consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja.

Según O' Reilly (1989) citado por Vargas (2007), el compromiso organizacional es la adhesión psicológica individual a la organización, incluyendo un sentido de involucramiento en el trabajo, lealtad y una creencia en los valores de la organización. El compromiso organizacional es generado porque existe una fuerte identificación del individuo con la organización.

Slocum (2011), explica que el compromiso con la organización influye en si una persona permanece en el puesto. "El compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un colaborador en la organización y la forma en que se identifica con ella" (p. 57). Los colaboradores que permanecen con la organización durante un largo período tienden a estar mucho más comprometidos con la organización que aquellos que trabajaron por períodos más cortos. Para los colaboradores a largo plazo, sólo pensar en empacar y cambiarse, es demasiado. Un fuerte compromiso con la organización se caracteriza por:

- Apoyo y aceptación de las metas y los valores de la organización.
- La disposición de ejercer un esfuerzo considerable para bien de la organización.
- Un deseo por permanecer dentro de la organización.

Para Hellriegel & Slocum (2001), el compromiso inicial de los colaboradores con una organización se determina en gran medida por sus características individuales, con sus valores culturales, personalidad y actitudes y por la medida en que sus primeras experiencias laborales se ajustan a sus expectativas. Las experiencias laborales siguen influyendo en el compromiso con la organización y muchos de los mismos factores que llevan a la satisfacción laboral también contribuyen al compromiso o la falta del mismo con la organización: la remuneración, las relaciones con los supervisores y los compañeros de

trabajo, las condiciones de trabajo, las oportunidades para avanzar y demás. Con el paso del tiempo, el compromiso con la organización tiende a ser más fuerte debido a que:

- Los individuos desarrollan vínculos más profundos con la organización y sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos.
- La antigüedad a menudo conlleva ventajas que suelen desarrollar actitudes más positivas ante el trabajo.
- Las oportunidades en el mercado de trabajo pueden disminuir con la edad, lo que provoca que los colaboradores se apeguen más a sus puestos actuales.

El compromiso organizacional, es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo y lo define como “Un estado en el cual un colaborador se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros” Edel *et al.*, (2007) citando a Robbins (1999).

Soberanes & Fuente (2009), indica que hay tres dimensiones del Compromiso Organizacional: Identificación, Membresía y Lealtad.

El término general de Compromiso Organizacional aglutina diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costes percibidos por el colaborador asociados a dejar la organización y con la obligación de permanecer en la misma. Así surgen tres componentes del compromiso:

- Identificación: aceptación de las metas organizacionales, tener las mismas creencias, propósitos, ideas, objetivos, que los de la empresa.
- Membresía: deseo de permanecer como miembro, sentimiento de pertenencia hacia la organización (ser parte de).
- Lealtad: cumplimiento y respeto hacia la organización mediante acciones dirigidas a defenderla.

2.2.2. Importancia del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es

que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad.

Hellriegel & Woodman (1999), Indica que el compromiso organizacional va más allá de la lealtad y llega a la contribución activa en el logro de las metas de la organización, el compromiso es una actitud hacia el trabajo

El término “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial, pero la realidad es que en el terreno de la psicología organizacional, este estrecho vínculo entre un colaborador y su empresa ha sido materia de preocupación entre los estudiosos de este campo desde mediados de los años ochenta.

Arciniega (2002), menciona que los estudios básicamente se han centrado en analizar cuáles son las principales conductas que derivan en cada uno de los posibles vínculos que pueden apegar a un colaborador hacia su empresa, y por supuesto, qué factores o variables influyen en el desarrollo de estos vínculos para poder lograr el involucramiento en el trabajo.

A este conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una empresa en particular, los han llamado compromiso organizacional, más adelante hace hincapié que, el estudio del compromiso organizacional ha logrado predecir con mayor certidumbre el buen desempeño de un colaborador.

También sostiene que existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo.

A parte de ello, Davis & Newstrom (2001), el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del colaborador con la misión y las metas de la empresa, su disposición a entregar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y sus intenciones de seguir trabajando en la institución

Sumado a lo anterior, Robbins (1999) afirma que el compromiso organizacional contribuye al estudio del comportamiento del capital humano, de una manera completa, pues es una

respuesta más global y duradera a la organización como un todo, que la satisfacción en el puesto. Un colaborador puede estar insatisfecho con un puesto determinado, pero considerarlo una situación temporal y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización como un todo. Pero cuando la insatisfacción se extiende a la organización, es muy probable que los individuos consideren la renuncia.

Hellriegel & Woodman (1999), señala que para las organizaciones, la relación entre el compromiso organizacional y la rotación es uno de los factores más importantes, pues mientras más intenso sea el compromiso del colaborador con la organización, menos probable es que renuncie. También resulta que un compromiso firme se correlacione con bajo ausentismo y productividad relativamente alta. La asistencia al trabajo (llegar a tiempo y perder poco tiempo) por lo general es mayor en los colaboradores con compromiso organizacional fuerte. Es más, las personas comprometidas tienden a dirigirse más hacia las metas y perder menos tiempo durante el trabajo, con una repercusión positiva sobre las mediciones típicas de la productividad.

Katz & Kahn (1986), señala que otro factor de mucha importancia dentro del compromiso hacia la organización, es sin duda, el hecho de participar desde una asesoría administrativa hasta una decisión de grupo. Efectivamente, hay distintos grados y tipos de participación. Aquí se hace referencia, sin embargo al compromiso del individuo con la organización, de modo que se vea envuelto en decisiones que lo afectan como miembro de la misma. En verdad, tiene voz y voto en su área, ante la estructura mayor. Y este tipo de participación también le garantiza la oportunidad de compartir las recompensas que surgen de cooperar en el grupo que constituye el sistema.

El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse a la empresa, para obtener ventajas sostenibles y duraderas en el tiempo.

El Compromiso Organizacional logra ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la identificación con los objetivos organizacionales, la lealtad y vínculo de los colaboradores con su lugar de trabajo. Así, si se logra que los

colaboradores estén muy identificados e implicados en la organización en la que trabajan, mayores serán las probabilidades de que permanezcan en la misma.

De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr (Claure & Böhr, 2003).

2.2.3. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer & Allen (1991) definieron el compromiso como un estado psicológico (sensaciones y/o creencias referentes del colaborador hacia la organización) que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una organización o dejarla. Es algo que refleja un deseo, una necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de una organización. Según estos investigadores, son muchas las definiciones que existen respecto al compromiso, sin embargo, los componentes que consideran más generales y que son más explícitos son el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo, que pueden tener origen en el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en una institución, respectivamente.

2.2.3.1. Compromiso Afectivo.

Rivera (2010), argumenta que el compromiso afectivo es una comunión de emociones, sentimientos y valores que involucra a la familia, como núcleo de la sociedad y base de nuestros aprendizajes, experiencias y formación como persona humana; en este sentido, la organización debería de contar con un sistema de políticas que ayuden a los colaboradores a mantener un adecuado equilibrio entre sus vidas personal y familiar, y así lograr desarrollar emociones importantes que involucren al colaborador que a su vez implicará, que a la organización se le considere como una familia y se desarrollen emociones positivas generando un alto grado de significancia y sentido de pertenencia en la organización. Ello conllevará a que los colaboradores trabajen con lealtad en la organización

Blanco & Castro (2011), lo refieren como “el lazo emocional que las personas forjan con la organización, refleja un apego exaltado al percibir la satisfacción de necesidades, especialmente las psicológicas y las expectativas” (p. 220). En efecto, un compromiso de las personas desde el ámbito emocional, estará inmerso en sus sentimientos por la organización y por lo tanto, trabajaran en función de un óptimo estado emocional; esto produce una alta motivación interna para el cumplimiento de sus actividades.

Arias (2001), define este tipo de compromiso como: “los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades a través de la vinculación e interacción con la organización...” (p. 7). Refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfruta de su permanencia en la organización. Los colaboradores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

De esta forma, para que se construya un compromiso afectivo se tiene mucho en cuenta la confianza como lo señala Robbins (2004), que la confianza por identificación, (la cual se gana a través de experiencias positivas a lo largo de un periodo prudencial de tiempo), es un plano superior de confianza en el que permite que uno actúe como agente del otro y lo sustituya en las transacciones

Además, habla que existen cinco dimensiones clave que constituyen el concepto de confianza, lo que es un elemento vital para que los lazos afectivos se estrechen más:

- **Integridad**, la cual atañe a la honestidad y la veracidad.
- **Competencia**, la cual abarca las habilidades y los conocimientos técnicos e interpersonales del individuo.
- **Congruencia**, la cual relaciona con qué tanto se puede depender de un individuo, qué tan previsible y de buen juicio sea al manejar una situación.
- **Lealtad**, la cual genera la disposición a defender y dar la cara por la otra persona.
- **Franqueza**, elemento importante en el que la verdad se constituye como factor ético de convivencia, aunque a veces pueda tornarse en contra de los intereses de la organización.

2.2.3.2. Compromiso de Continuo

Es el grado en que un individuo percibe que debe permanecer en su organización. En el compromiso de continuación (necesidad) es muy posible encontrar una consistencia de la persona respecto a inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo, es decir, aquí hay un beneficio asociado con continuar participando en la organización y un costo asociado a irse (Meyer & Allen, 1991).

(Aldana J. , 2013 citando Arciniaga, 2006), definió que el apego material que el colaborador tiene con la empresa es percibido como pequeñas inversiones en la compañía, las cuales espera que le favorezcan, pudiendo ser inversiones monetarias como planes de pensiones, de compra de acciones o bien la parte que se paga por antigüedad en una liquidación, hasta inversiones intangibles como el estatus que tiene en la empresa y que perdería si se fuera. El colaborador está vinculado con la empresa porque ha invertido tiempo, dinero o esfuerzo en ella y renunciar significaría perder todo lo invertido. Se consideran las oportunidades que tiene el colaborador para obtener otro trabajo de condiciones similares al que tiene en su empresa actual; consecuentemente, en la medida en que percibe que sus oportunidades fuera de la compañía son reducidas, se aumenta su apego con la empresa para la cual trabaja.

Price & Mueller (1997), señalan cuatro variables como potenciales determinantes de este compromiso:

- **Auto inversión:** (monto de recursos valiosos, como esfuerzo, tiempo y energía). El aumento de esfuerzo y energía elevará su compromiso continuo, ya que abandonar la organización significaría la pérdida de recursos valiosos invertidos en ella.
- **Entrenamiento general:** El entrenamiento de las capacidades y conocimiento laboral aumenta el compromiso continuo porque aumenta el costo de dejar la organización, debido a que se hace difícil a los colaboradores encontrar alternativas de trabajo donde volcar el entrenamiento adquirido.
- **Apoyo social:** (de supervisores, compañeros de trabajo, esposo, parientes y amigos). Si un colaborador se va a otra organización puede desbaratar las relaciones

sociales que tiene, además del gran costo psicológico de hacer nuevos amigos y aprender las reglas (explícitas e implícitas), en su nuevo lugar de trabajo.

- **Oportunidades alternativas de trabajo:** Mientras menos oportunidades externas de trabajo disponibles en el medio se perciben, aumenta el compromiso continuo, ya que es mayor el costo de dejar la organización.

2.2.3.3. Compromiso Normativo

Según, Meyer & Allen (1991), es el grado en que un individuo se siente obligado moralmente a pertenecer en su organización. En el compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, lealtad a la organización (sentido moral), quizás por percibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas) lo que hace que el colaborador sienta una obligación a permanecer ahí hasta que la deuda sea cubierta

Por otra parte, Frutos, Ruiz, & San Martín (1998), expresan que es un sentimiento de obligación moral de continuar en la organización a la que se pertenece. En definitiva, se trata de un compromiso por sentimiento de lealtad con la organización, que puede ser por presiones de tipo cultural o familiar, que lleva al colaborador a ser incondicional en su trabajo, aunque sin entusiasmo y suficiente energía que lo lleve a tener un alto compromiso. Este tipo de compromiso puede desarrollarse mediante diversos vínculos de socialización, relaciones equilibradas, procesos de condicionamientos y modelamientos conductuales experimentados por el colaborador tanto en la familia como en el entorno cultural.

Morales (2004), manifiesta que la lealtad es una actitud consciente y espontánea de cumplir los compromisos adquiridos, y atenerse a la palabra dada expresa o tácitamente. Arciniega (2002) argumenta en su investigación que tanto el compromiso normativo como el afectivo son de naturaleza emocional en que el colaborador experimentan un fuerte sentimiento de obligación por permanecer en la empresa. Según el autor, los colaboradores con este tipo de compromiso son incondicionales al momento de desarrollar algún proyecto, aunque quizás no con la misma energía o entusiasmo que uno con compromiso.

Rivera (2010), define el compromiso normativo es considerado como la obligación moral, o las normas aceptadas libre y voluntariamente por las personas de hacer lo correcto por razones de lealtad, el cual es un sentimiento de creencia y defensa de los principios que en este caso se asume ante la organización. El no respetar dichos principios originaría un sentimiento de culpabilidad, en cuanto el compromiso normativo es concebido por el colaborador como la actitud de un deber ante la reciprocidad por la organización que le brindó algún apoyo especial o haberle dado una oportunidad de mejora en algún momento.

III. Materiales y métodos

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo: No experimental Transversal o Longitudinal, descrito de la siguiente manera:

3.1.1.1. Investigación no experimental: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.1.1.2. Investigación transeccional o transversal: Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

3.1.2. Nivel: Descriptivo

Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), este tipo de investigación nos sirvió para definir y revelar con claridad el nivel situacional de la variable.

3.2. Diseño de la investigación

3.2.1. Cuantitativo

Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz et al., 1980; citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La población de esta investigación estuvo conformada por el total del personal de la empresa Saga Falabella de la ciudad de Chiclayo, la cual está constituida por 230 colaboradores.

3.3.2. Muestra

Es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), siendo en nuestra investigación 50 colaboradores.

3.3.3. Muestreo

Para determinar la muestra de la población de clientes se utilizó un muestreo de tipo probabilístico con fórmula de población finita cuantitativa, como se detalla de la siguiente manera:

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{N d^2 + Z^2 S^2}$$

N =	230
Z =	2.07
Z ² =	4.2849
S =	
S ² =	15
d =	1
d ² =	1
NZ ² S ² =	14782.91
Nd ² =	230
Z ² S ² =	64.27
Nd ² + Z ² S ² =	294.27
n =	50

3.4. Criterios de selección

Se tendrán en cuenta a los colaboradores que este laborando en la empresa mínimo seis meses y los más antiguos de las diversas áreas incluido los asistentes, operarios y jefes.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla N° 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Apego del individuo al grupo de trabajo	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia	LIKERT a) Totalmente Desacuerdo b) Desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente Acuerdo
			Siento una compenetración del 100% con mi equipo de trabajo	
		Congruencia de metas individuales y organizacionales	Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización	
			Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización	
		Vinculación de la identidad del individuo a la organización	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal	
			Me siento emocionalmente vinculado con esta organización	
		Atribución	Realmente siento los problemas de la organización como propios	
			Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo	
		Racionalización	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización	
			Siento que mientras en menos incurra la organización yo me podría beneficiar mas	
		Cumplir expectativas	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización	

			Siento que todo esperan un buen desempeño de mi parte
		Trabajo adecuado a la persona	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias
			Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora
		Necesidad de satisfacción	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización
	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida		
	Compromiso Continuo	Inversiones	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización, incluso si lo deseara
			Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte
		Alternativas	Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo
			Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso pertenezco en esta organización
	Compromiso Normativo	Expectativas	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización
Al demostrar al profesional que hay en mi podría cambiar mi situación de colaborador temporal			
Obligaciones		Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento	

			No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella	
		Intercambio social	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización	
			Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que comparto	

Fuente: Meller y Allen (1991)

3.6. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

La investigación se llevó mediante dos fuentes para recabar información:

3.6.1. Técnicas

3.6.1.1. Encuesta

Son investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La encuesta se aplicó a los colaboradores para conocer el compromiso organizacional de la empresa.

3.6.1.2. Análisis documental o bibliográfico

Tiene como instrumentos la documentación física y visual, que pueda existir y que se encuentren relacionadas con la variable de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.6.2. Instrumentos

3.6.2.1. Cuestionario

Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2008; citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se elaboró un cuestionario que está conformado por veintiséis (26) reactivos valorados en la escala de Likert, que en total representan los

componentes del Compromiso Organizacional; Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo, definidos por Meyer y Allen en 1991.

Para iniciar la evaluación, al momento de entregar la hoja informativa y al término de su lectura, se remarcó la confidencialidad de la información, la total voluntariedad de su participación y el anonimato de la evaluación, así como también la libertad de poder realizar las preguntas que creyera necesarias durante todo el proceso. Además, se indicó a cada colaborador que la encuesta solo duraría 10 minutos como máximo.

Posteriormente, se procedió a la entrega del cuestionario dando las siguientes indicaciones:

En el cuestionario se evaluó el nivel de compromiso hacia la organización, éste tiene 5 opciones de respuestas, que de acuerdo a su criterio deberá marcar con un aspa (x) en la opción que crea conveniente, procurando responder con sinceridad y no detenerse mucho tiempo en responder cada pregunta. - Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - De acuerdo - Totalmente de acuerdo. Seguidamente los resultados se procesaran con programa estadístico de Excel para poder determinar y analizar la variable.

3.6.2.2. Ficha documental

Es un instrumento operativo que habilitó al investigador a defender su estudio, donde se recoge información y/o datos de identificación de un libro o de algún documento escrito sobre el objeto de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Se recolectó información de libros, tesis, y páginas web para fortalecer las fuentes primarias.

3.7. Procedimientos

Una vez identificada la cantidad de colaboradores a quienes se aplicaron los instrumentos, se procedió aplicarlos en la tienda Saga Falabella en el turno de la mañana y en la tarde, algunas personas que no podían en esos dos turnos lo realizaban durante su jornada laboral en sus tiempos muertos. Además, el tiempo para poder terminar de aplicar todas las encuestas fue aproximadamente de una semana.

Luego, se pasó a revisar si existía encuestas erradas, es decir, aquellas en las que el personal no hubiese terminado o alguna confusión al momento del llenado de ésta. Para

lo cual se llegó a la conclusión que todas estuvieron correctas, las cuales fueron todas aptas para el procesamiento de los datos.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se procesaron con el programa estadístico de Excel para poder determinar y analizar la variable.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla N° 2
Matriz de consistencia

PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PREGUNTAS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Compromiso Organizacional	TIPO: DESCRIPTIVO MÉTODO: ENCUESTAS (Colaboradores)
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál será el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Saga Falabella - Chiclayo 2016 basado en el modelo de Meller & Allen? 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A.- Chiclayo 2016 	<ul style="list-style-type: none"> La presente investigación es de nivel descriptiva la misma que no se plantea hipótesis para la constatación. 		
PREGUNTAS ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Compromiso Afectivo	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo? 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el nivel de compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo. 	<ul style="list-style-type: none"> El nivel de compromiso afectivo influye en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo. 		

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de compromiso continuo en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo? 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el nivel de compromiso continuo en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo. 	<p>El nivel de compromiso continuo influye en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Compromiso Continuo</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de compromiso normativo en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo? 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el nivel de compromiso normativo en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo. 	<p>El nivel de compromiso normativo influye en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Compromiso Normativo</p>	

Fuente: Elaboración Propia

3.10. Consideraciones éticas

Los criterios éticos tomados para la presente investigación, de acuerdo con Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica(2012), son:

3.10.1. Consentimiento informado, ya los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocer sus derechos y responsabilidades.

3.10.2. Manejo de riesgos, relacionado con los principios de no maleficencia y beneficencia para hacer investigación con seres humanos.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

De acuerdo a la evaluación, se obtuvo los siguientes resultados en los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A. en la ciudad de Chiclayo – 2017.

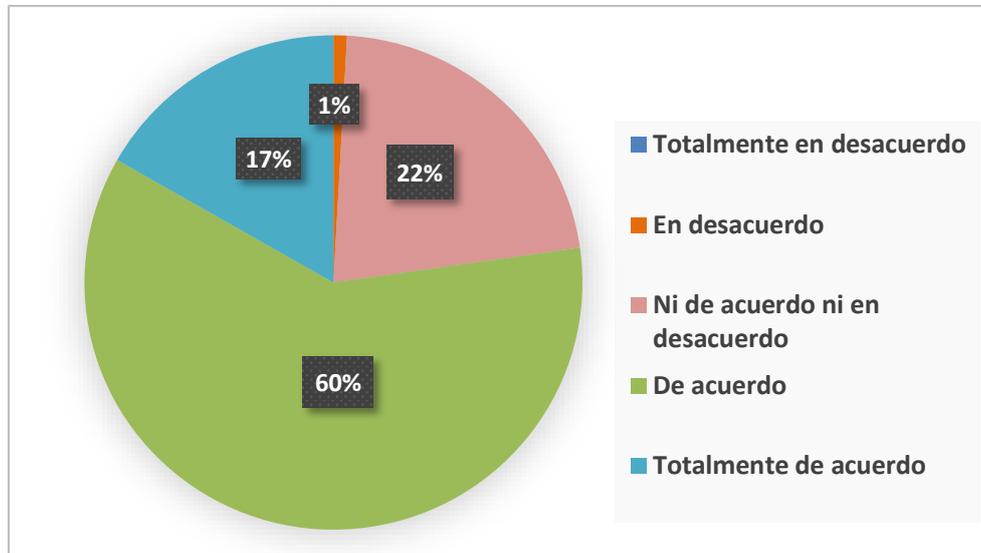


Figura N° 1 Evaluación del nivel de compromiso afectivo

Fuente: Elaboración propia

En la presente investigación tiene como objetivo evaluar el compromiso afectivo, por la cual se aprecia en el gráfico que el 60% de los colaboradores están de acuerdo, podemos definir que existe apego emocional porque su equipo de trabajo es parte de su familia, además de identificación e involucramiento del colaborador con la organización porque tiene un alto grado de significación personal. Sin embargo el 23% no lo está, esto conlleva que su trabajo no es parte de su vida porque no se siente vinculado emocionalmente con la organización, el colaborador no tiene la congruencia de sus metas individuales y organizacionales, porque sus proyectos personales y su crecimiento profesional no están alineados a los de organización. De esta manera se puede observar en la siguiente figura



Figura N° 2 Evaluación por Ítems del nivel de compromiso afectivo
Fuente: Elaboración propia

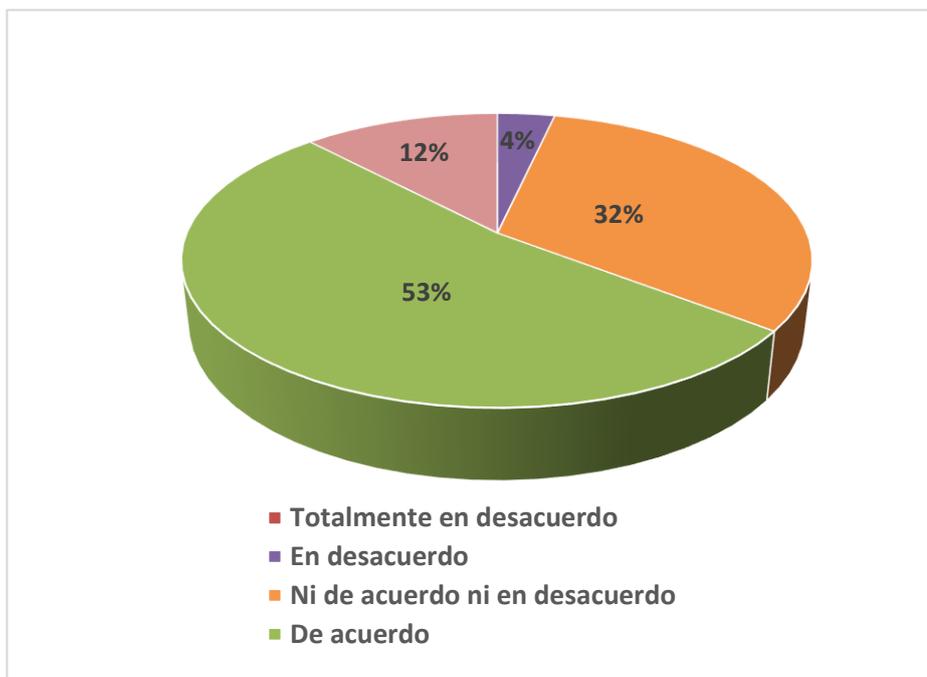


Figura N° 3 Evaluación del nivel de compromiso continuo
Fuente: Elaboración propia

Teniendo como segundo objetivo evaluar el compromiso continuo, se observa en el gráfico un grado medio de 53%, lo cual indica que los colaboradores se comprometen con la organización, porque valoran el coste de oportunidad que supone abandonar el trabajo o las pocas alternativas laborales que puedan encontrar en el entorno. Sin embargo, el 32% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por esta razón se define que los colaboradores no se están sintiendo vinculados con la institución, porque se cree que es posible que no han invertido mucho tiempo, dinero, esfuerzo y no se sabría si esto implicaría perderlo todo.

Otro aspecto a considerar en esta dimensión, es la elección que tiene el colaborador de conseguir otro tipo de trabajo con cualidades paralelas, por ende, si percibe que esta oportunidad laboral externa es insuficiente y en panorama de la necesidad existente, es ahí donde desarrollará el compromiso por permanecer en la organización. De esta manera se puede observar en la siguiente figura

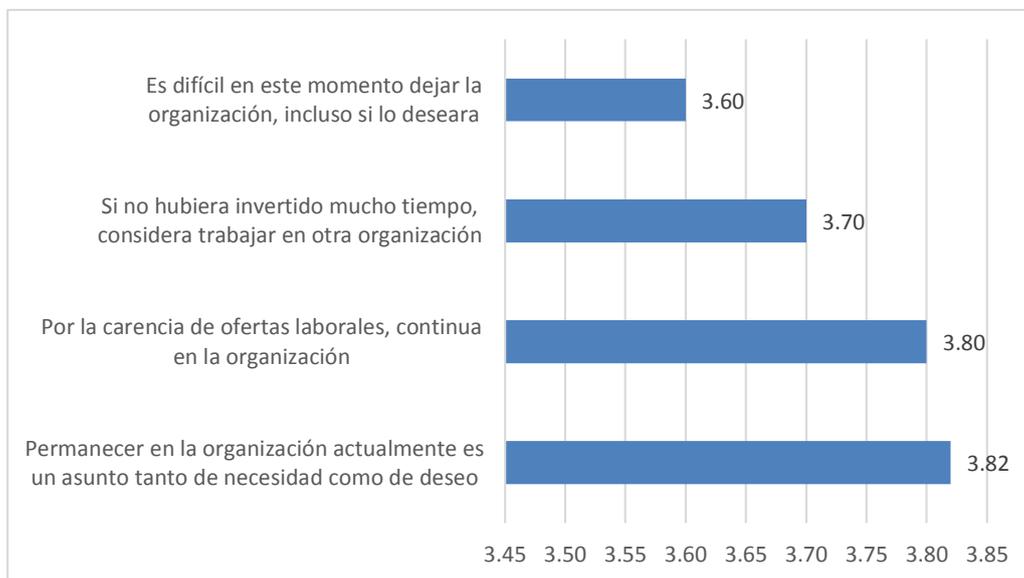


Figura N° 4 Evaluación por Ítems del nivel de compromiso continuo
Fuente: Elaboración propia

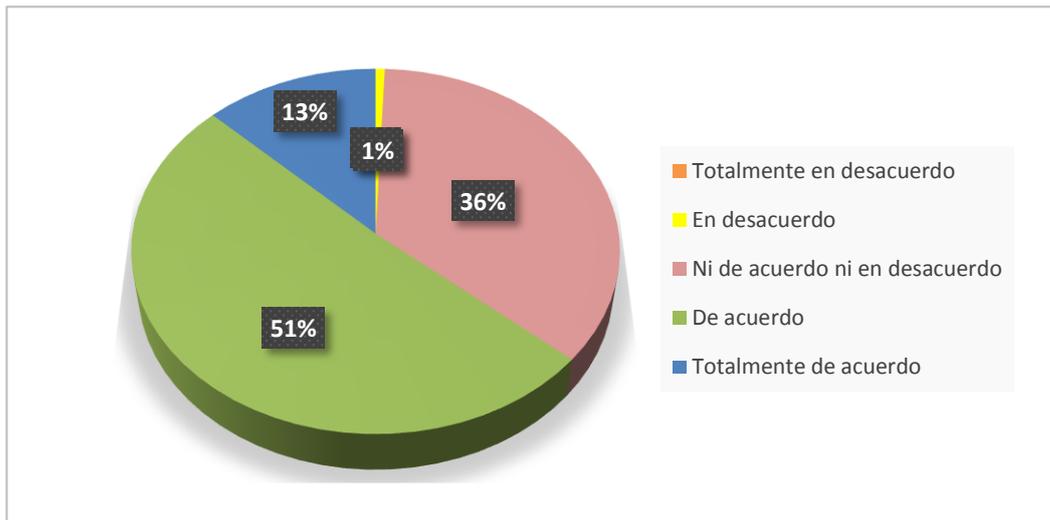


Figura N° 5 Evaluación del nivel de compromiso normativo

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al último objetivo evaluar el compromiso normativo, se puede observar que los colaboradores de la empresa Saga Falabella muestra un grado medio del 51%, lo cual el colaborador asume una lealtad de permanencia quizás por percibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de estudios profesionales) lo que hace que el colaborador sienta una obligación a permanecer ahí hasta que la deuda sea cubierta y un sentimiento de obligación moral del colaborador de seguir dentro de la organización porque gracias al trabajo han logrado sostener a su familia, y salir adelante, tanto en el aspecto personal como familiar.

Por otro lado 36% se encuentran ni en acuerdo ni en desacuerdo, se presume que los colaboradores decidirán en algún momento renunciar de la empresa por lo tanto esto indica que no sentirán culpa de la decisión tomada, además de que no existe una política de mejora de las condiciones de trabajo y de otros aspectos relacionadas con la misma como por ejemplo la rotación del personal para disminuir el aburrimiento y la monotonía en las tareas cotidianas de la empresa. De esta manera se puede observar en la siguiente figura.

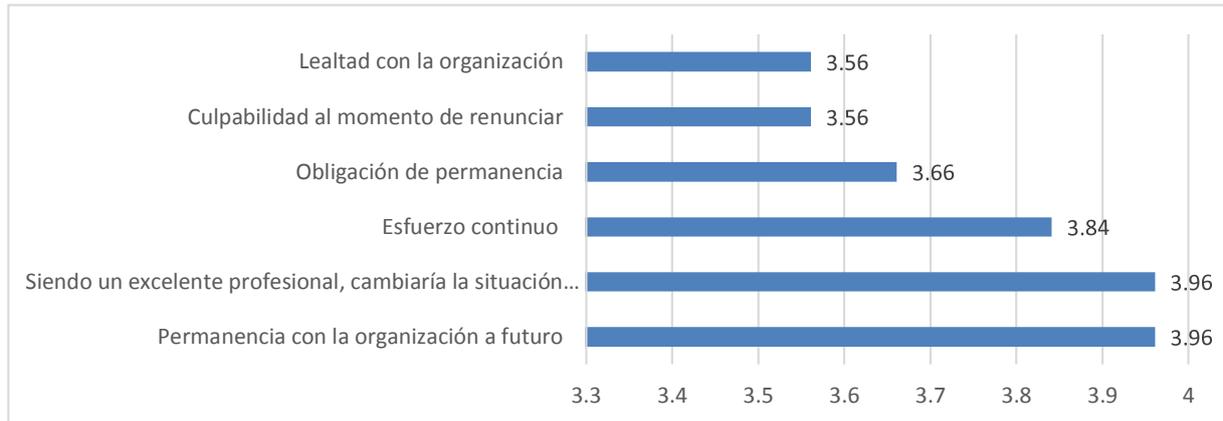


Figura N° 6 Evaluación por Ítems del nivel de compromiso normativo
Fuente: Elaboración propia

4.2. Discusión

Partiendo de la teoría de Meyer & Allen (1991), quienes definieron, el compromiso como un estado psicológico (sensaciones y/o creencias referentes del colaborador hacia la organización) que determina la correlación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en una organización o dejarla; asimismo, Tena y Villanueva (2010) definen el compromiso organizacional, como “la intensidad de la participación de un colaborador y su identificación con la institución se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización disposición a realizar un esfuerzo significativo en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma”.

En la actualidad a nivel internacional, uno de los mayores desafíos que enfrentan las organizaciones es el reto de conseguir el compromiso organizacional de sus colaboradores, que sean empresas que estén al tanto de las nuevas tecnologías, que implemente políticas novedosas y que se preocupen verdaderamente por el bienestar psicológico del colaborador; por ello el compromiso organizacional es la identificación que tiene un colaborador con la organización para la que trabaja y el deseo de mantenerse en ella (Jiménez, 2014); a pesar de ello, actualmente en la empresa se viene cumpliendo con un porcentaje medio, por ejemplo el compromiso afectivo, donde los resultados se estima que, el 23% no están de acuerdo con el compromiso afectivo, podemos comprobar que existe poco apego emocional, identificación e involucramiento del colaborador con la organización, por lo tanto, se debe trabajar para lograr de obtener un mejor beneficio para

la empresa; del mismo modo resolviendo el segundo objetivo, evaluar el compromiso continuo, por la cual se observa en nuestros resultados que el 32% se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, por esta razón se presume que los colaboradores no se están sintiendo vinculados con la institución por lo se cree que es posible que no han invertido mucho tiempo, dinero, esfuerzo y no se sabría si esto implicaría perderlo todo.

Por otro lado, para evitar que los colaboradores cancelen su compromiso, es trascendente fomentar sus ligas con la organización. Una alternativa consiste en establecer un fuerte compromiso normativo, el cual fortifica la permanencia de los colaboradores a pesar de las circunstancias adversas que afronte la organización (Juancho, 2012), esto se contrapone con lo que se puede observar en nuestros resultados, donde los colaboradores de la empresa retail Saga Falabella de la Ciudad de Chiclayo muestra que el 36% se encuentran indecisos y en desacuerdo, por esta razón se presume que los colaboradores no asumen aun una lealtad de permanecía y un sentimiento de obligación moral del colaborador de seguir dentro de la organización.

Nuestros resultados confirma una tendencia que en Perú, se da la preocupación de los líderes de Recursos Humanos por la falta de compromiso organizacional de los colaboradores y las pocas acciones para consolidar que destacan en el último informe "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", elaborado por Deloitte Perú.

Por último, los colaboradores en la actualidad, están forzando a los empleadores a cambiar sus expectativas, en especial los millennials quienes están desarrollando nuevas maneras de trabajar, producir y consumir. Ante ello, las organizaciones están reaccionando con evidente lentitud, quedándose cortas en el desarrollo de habilidades apropiadas para nutrir sus niveles jerárquicos. Según el presente estudio, el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso organizacional de los colaboradores es el primordial problema que enfrentan las compañías (Gestión, 2015).

V. Conclusiones

- Relación al compromiso afectivo, hemos observado que la esencia o característica del compromiso reconocida por los colaboradores de la empresa Saga Falabella, es la identificación con los objetivos de la organización y el deseo de permanencia, que posee la mayor media con una diferencia considerable sobre el resto, esta dimensión es la mejor, la que más favorece a la empresa.
- Al respecto al compromiso continuo en la empresa Saga Falabella, hemos podido ver que los colaboradores perciben las consecuencias que les presume renunciar la organización por ello existe la necesidad de seguir en la empresa.
- Respectivamente al último tipo de compromiso, el normativo, que se identifica por el deber u obligación de permanencia. Hemos percibido como los colaboradores de la empresa Saga Falabella posee una obligación moderada para continuar trabajando en la empresa.
- El grado de compromiso organizacional de la empresa Saga Falabella, objeto de estudio, es un porcentaje medio. Los análisis estadísticos, en el que se ha medido las respuestas según el nivel de opinión determinan además, de las tres dimensiones en ambos caso de estudio la sobresaliente fue el compromiso efectivo, esto refleja una relación penetrante y actitud favorable para la empresa Saga Falabella en lo relativo a la identificación e involucramiento.
- Finalmente, hemos llegado a la conclusión de que las empresas y en concreto el área de recursos humanos y sus integrantes, para tratar de conducir el compromiso de sus colaboradores hacia un compromiso de tipo afectivo deben llevar a cabo buenas políticas o estrategias de recursos humanos, en las que se tenga en cuenta tanto las demandas y las necesidades de la organización como la de los colaboradores. Además estos planes deben actualizarse de forma periódica y también deben seguirse y ser conocidos por los colaboradores.

VI. Recomendaciones

- Realizar evaluaciones constantes del desempeño es la base para fortalecer el compromiso. Sin embargo, es inevitable que las evaluaciones vengan seguidas de un proceso de divulgación de resultados y de una reunión de retroalimentación que proporcione crear estrategias para aprovechar las oportunidades de mejora identificadas y sellar las brechas de cada uno de los miembros del equipo. Esto le permitirá al colaborador tener una idea sólida de su nivel de cumplimiento y de los ajustes que debe realizar para optimizar su trabajo.
- Estandarizar el sistema de integración y recompensas, de tal manera que los colaboradores logren gozar de los mismos beneficios. Efectuar esta estrategia facultará a la empresa desarrollar el nivel de compromiso mejorando la productividad, menor índice de rotación, ausentismo, entre otros.
- Finalmente, es significativo establecer planes de carrera para todos los colaboradores ya que es una forma de estimular, y demostrarles que estando dentro de la organización puede desarrollarse tanto en su ámbito personal como en el profesional, estableciendo un sentimiento de fidelidad y lealtad hacia su organización.

VII. Lista de referencias

- Aldana, J. (2013). Compromiso laboral de los colaboradores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Aldana, Tafur, E., j, & Leal, M. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector Salud en Barranquilla. Tesis de pregrado, Universidad de Colombia, Colombia.
- Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta? Mexico. Obtenido de https://www.academia.edu/328551/Compromiso_Organizacional_Em_M%C3%A9xico_Qu%C3%A9_Es_Lo_Que_Hace_Que_La_Gente_Se_Ponga_La_Camiseta
- Arias, G. (2001). El Compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: Algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*.
- Blanco, M., & Castro, P. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. Universidad Católica Boliviana San Pablo, Bolivia. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Chiang, V., Nuñez, P., Martin, J., & Salazar, B. (2010). Compromiso del colaborador hacia su organización y la relación con clima organizacional. *Panorama Socioeconómico*.
- Claure, M., & Böhr, M. (2003). Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad. Universidad Católica Boliviana San Pablo, Bolivia. Obtenido de [http://www.ucb.edu.bo/Publicaciones/Ajayu/volumen%202.1/TRES%20DIMENSIONES%20DEL%20COMPROMISO\(Articulo%20Completo\).htm](http://www.ucb.edu.bo/Publicaciones/Ajayu/volumen%202.1/TRES%20DIMENSIONES%20DEL%20COMPROMISO(Articulo%20Completo).htm)
- Córdoba, C. (2006). Compromiso organizacional en colaboradores contratados por empresas de trabajo temporal (ETT). Tesis de posgrado, Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Cruz, P. (2016). Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw Hill.
- Edel, R., García, A., & Guzmán, F. (2007). *Clima y Compromiso organizacional (Vol. II)*.
- Frutos, B., Ruiz, M., & San Martín, R. (1998). Análisis factorial confirmatoria de las dimensiones del compromiso con la organización.

- García, M., & Ibarra, L. (2017). Compromiso Organizacional. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-/2012a/1158/compromiso_organizacional.html
- Gestion. (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considerafalta->
- Gómez, D. (2017). Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Guadalupe, A., Macias, C., & Coahuila-Mexico, U. (2015). El Compromiso Organizacional como parte the organizational commitment as part of the.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2001). Comportamiento Organizacional. Mexico: Cengage Learning editores, S.A. de C.V.
- Hellriegel, S., & Woodman, R. (1999). Comportamiento organizacional. México DF: International Thomson Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación (5 ed.). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Jimenez Sanchez, D. (24 de Octubre de 2014). Compromiso Organizacional: Claves para Alcanzarlo y Mantenerlo. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/20141024133938-148412673-compromiso-organizacional-claves-para-alcanzarlo-y-mantenerlo>
- Juancho, J. (2012). Compromiso Organizacional. Obtenido de <https://es.slideshare.net/juanchojuancho/compromiso-organizacional-14361284>
- Katz, D., & Kahn, R. (1986). Psicología social de las organizaciones. Mexico: Trillas.
- Loli, A. (2006). Compromiso organizacional de los colaboradores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4028/3208>
- Marin, M. (2003). Relación entre clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. Tesis pregrado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). Tres componentes, Conceptualización del compromiso organizacional. Human Resource Management Review (Vol. I).
- Morales, J. (2004). Fidelidad. Madrid: Ediciones Rialp.

Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*.

Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación. Colombia. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>

Peralta, M., Santofimio, A., & Viviana, S. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. Universidad de la Sabana, Colombia. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/2127/9347>

Price, J. L., & Mueller, C. W. (1997). Assesment of Meyer and Allen`s Three Component Model of Organizational Commitment in South Korea. *Journal of Occupational Psychology*.

Rivera, O. (2010). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables Demográficas. Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRAS CAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). Mexico: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Reg. Núm. 1031. Obtenido de https://www.academia.edu/10234365/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P._Robbins_PDF

Ruiz de Alba, J. L. (Junio de 2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5089649.pdf>

Sánchez, I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los colaboradores de bancos y cajas. Universidad de Extremadura, España. Obtenido de <http://revpubli.unileon.es/ojs/index.php/Pecvnia/article/view/1336/1064>

Seminario, S. (2017). Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622010/Seminario_VS.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Slocum, J. (2011). *Comportamiento Organizacional* (12ª ed.). Mexico: CENGAGE Learning.

Soberanes, L., & Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en la organizaciones. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Mexico. Obtenido de http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf

Suarez, M. (2016). Compromiso organizacional en colaboradores de una entidad publica de la ciudad de Chiclayo. Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

Surita, M., Ramirez, T., & Quesada, J. (2014). Compromiso organizacional y satisfaccion laboral en una muestra de colaboradores de los juzgados de granada. Tesis de pregrado, Universidad de Granada, España.

Tena, J., & Villanueva, R. (2010). Satisfacción y laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. Revista Electrónica de Diálogos Educativa. 07181310, Instituto Politécnico Nacional, Unidad Durango, Mexico. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3294739.pdf>

Vargas, J. (2007). La culturocracia organizacional en México. Mexico: Juan Carlos MartinezColl.

VIII. Anexos

8.1. Validez de contenido

NUMERO DE PANELISTAS : 4

CVI= 98%

	Esencial	Útil	Innecesario	CVR	ACEPTABLE	SUGERENCIA
1 Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia	3	1	0	0.75	SI	TODO OK
2 Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo	4	0	0	1	SI	TODO OK
3 Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización	4	0	0	1	SI	TODO OK
4 Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización	4	0	0	1	SI	TODO OK
5 Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal	4	0	0	1	SI	TODO OK
6 Me siento emocionalmente vinculado con esta organización	4	0	0	1	SI	TODO OK
7 Realmente siento los problemas de la organización como propios	4	0	0	1	SI	TODO OK
8 Siempre trato de hacer algo mas que las tareas inherentes a mi trabajo	4	0	0	1	SI	TODO OK
9 Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización	4	0	0	1	SI	TODO OK
10 Siento que mientras mas proactivo soy en la organización, yo podría beneficiarme más.	3	1	0	0.75	SI	TODO OK
11 Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización	4	0	0	1	SI	TODO OK
12 Siento que todo esperan un buen desempeño de mi parte	4	0	0	1	SI	TODO OK
13 Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias	4	0	0	1	SI	TODO OK
14 Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora	4	0	0	1	SI	TODO OK
15 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	4	0	0	1	SI	TODO OK
16 Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida	4	0	0	1	SI	TODO OK
17 Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización, incluso si lo deseara	4	0	0	1	SI	TODO OK
18 Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte	4	0	0	1	SI	TODO OK
19 Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	4	0	0	1	SI	TODO OK
20 Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso pertenezco en esta organización	4	0	0	1	SI	TODO OK
21 Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización	4	0	0	1	SI	TODO OK
22 Al demostrar al profesional que hay en mi podría cambiar mi situación de empleado temporal	4	0	0	1	SI	TODO OK
23 Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento	4	0	0	1	SI	TODO OK
24 No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella	4	0	0	1	SI	TODO OK
25 Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización	4	0	0	1	SI	TODO OK
26 Esta organización merece mucho mas de mí, gracias a la gente con la que comparto	4	0	0	1	SI	TODO OK

25.5

8.2. Encuesta

Encuesta realizada con la finalidad de Evaluar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Ripley S.A.- Chiclayo 2016 basado en el modelo de Meller & Allen.

Edad:

Sexo : M F

Estado Civil

¿En qué área te encuentras dentro de la empresa?

Antigüedad en la empresa:

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

En donde:

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

		1	2	3	4	5
1	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia					
2	Siento una compenetración del 100% con mi grupo de trabajo					
3	Mis metas se alinean perfectamente a las de la organización					
4	Mis proyectos personales y mi crecimiento están alineados a los de la organización					
5	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal					
6	Me siento emocionalmente vinculado con esta organización					
7	Realmente siento los problemas de la organización como propios					
8	Siempre trato de hacer algo más que las tareas inherentes a mi trabajo					
9	Realizo mi trabajo de la manera más efectiva sin que esto signifique un costo mayor para la organización					
10	Siento que mientras más proactivo soy en la organización, yo podría bonificarme más.					

11	Mi trabajo debe cumplir con las expectativas de mis superiores y por ende de la organización					
12	Siento que todo esperan un buen desempeño de mi parte					
13	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias					
14	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora					
15	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización					
16	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida					
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la organización, incluso si lo deseara					
18	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte					
19	Permanecer en la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
20	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso pertenezco en esta organización					
21	Si sigo esforzándome en mi trabajo podría quedarme en esta organización					
22	Al demostrar al profesional que hay en mí podría cambiar mi situación de empleado temporal					
23	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento					
24	No renunciaría a esta organización porque me siento obligado con la gente en ella					
25	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a esta organización					
26	Esta organización merece mucho más de mí, gracias a la gente con la que comparto					