

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Compromiso Laboral en los colaboradores de Tiendas por Departamento Ripley  
S.A., en el centro comercial Minka de la Provincia Constitucional del Callao – 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Becerra Velazco Juana Marlene

Lima –Perú

2019

***Dedicatoria:***

*Se la dedico a mis padres, tíos y tías por el gran interés y esfuerzo que me han brindado a lo largo de estos años, me han enseñado valores y principios fundamentales en mi formación como profesionales.*

## *Agradecimiento*

*Agradezco a Dios por bendecirme, por permitirme alcanzar este sueño anhelado*

*Agradezco a mi familia, por todo el apoyo brindado. A lo largo de estos años de carrera.*

*A los colaboradores de Ripley – Minka, por su contribución y colaboración con la información para la ejecución de la presente investigación.*

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado, Compromiso Laboral en los colaboradores de Tiendas por Departamento Ripley, en el centro comercial Minka en la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2018, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado

Atentamente

Becerra Velazco Juana Marlene

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	12
Introducción	13

### **CAPÍTULO I: Planteamiento del problema**

1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema principal	17
1.2.2. Problemas secundarios	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación e importancia	19

### **CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual**

2.1. Antecedentes	22
2.1.1. Antecedentes internacionales	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	26
2.2. Base teórica	29
2.2.1. Conceptualización del Compromiso Laboral	29
2.2.2. Dimensiones del Compromiso Laboral	31
2.2.3. Factores del Compromiso Laboral	34
2.2.4. Importancia del Compromiso organizacional	36



2.3. Definiciones conceptuales	38
--------------------------------	----

### **CAPÍTULO III: Metodología de la investigación**

3.1. Tipo de investigación	41
3.2. Diseño de investigación	42
3.3. Población y muestra	42
3.4. Identificación de las variables y Operacionalizacion	43
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	46

### **CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados**

4.1. Presentación de resultados generales	48
4.2. Presentación de resultados específicos	54
4.3. Procesamiento de los resultados	58
4.4. Discusión de los resultados	58
4.5. Conclusiones	61
4.6 Recomendaciones	62

### **CAPÍTULO V: Programa de Intervención**

5.1. Denominación del Programa	63
5.2. Objetivos del Programa	63
5.2.1 Objetivo General	63
5.2.2 Objetivo Especifico	63
5.3. Justificación del problema	64
5.4 Sector al que se dirige	65
5.5. Metodología de la Intervención	66
5.5.1 Actividades	67
5.5.2 Procedimiento	67
5.6. Recursos	70
5.7 Cronograma	70

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Cuestionario de Calidad de la atención

Anexo 3. Carta de aceptación

Anexo 4. .Fotografías de la muestra



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalizacion	44
Tabla 2. Baremo de la interpretación de la variable	47
Tabla 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el sexo	48
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la edad	49
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el estado civil	50
Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el ingreso mensual	51
Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la situación familiar en que viven	52
Tabla 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el tiempo laborado	53
Tabla 9. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley	54
Tabla 10. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Afectiva	55
Tabla 11. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Continuidad	56
Tabla 12. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Normativo	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tres Dimensiones Del Compromiso Organizacional: Identificación, Membresía Y Lealtad	33
Figura 2 Diseño de la investigación	40
Figura 3 Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el sexo	48
Figura 4 Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la edad	49
Figura 5 Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el estado civil	50
Figura 6 Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el ingreso mensual	51
Figura 7 Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la situación familiar en que vive	52
Figura 8 Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el tiempo laborado	53
Figura 9 Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley	54
Figura 10 Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Afectiva	55
Figura 11 Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Continuidad	56
Figura 12 Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Normativo	57

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de Compromiso Laboral en los colaboradores de Tiendas por Departamento Ripley, en el Centro Comercial Minka en la Provincia Constitucional del Callao, Periodo 2018. El estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva, de nivel básica y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos. El diseño de la investigación es Descriptiva.

El universo de la población se conforma por 60 colaboradores en Tiendas por Departamento Ripley y la muestra fue censal, debido a la reducida cantidad de participantes. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento utilizado fue Escala de Compromiso Organizacional Meyer, Allen y Smitth (1991), adaptado a Lima – Peru por Montoya.E, la cual evalúa en tres dimensiones el Compromiso Laboral: Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo, Compromiso Continuidad.

La conclusión a la que se llegó fue que el compromiso laboral en los colaboradores de Ripley Minka es moderado en un 95%, teniendo como bajo nivel el compromiso normativo, influenciado por diversos factores.

**Palabras Claves:** Compromiso Laboral, Satisfacción Laboral Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo, Compromiso de Continuidad.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the level of Labor Commitment in the employees of Stores by Ripley Department, in the Constitutional Province of Callao, Period 2018. The study corresponds to a descriptive, basic level research with a quantitative approach according to the handling of the data. The design of the research is Descriptive.

The universe of the population consists of 60 employees in Stores by Ripley Department and the sample was census, due to the small number of participants. The technique used for the collection of the information was the survey and the instrument used was Organizational Commitment Scale Meyer, Allen and Smith (1991), adapted to Lima - Peru by Montoya.E, which evaluates in three dimensions the Labor Commitment: Affective Commitment, Regulatory Commitment, Commitment Continuity.

The conclusion reached was that the work commitment in the employees of Ripley Minka is moderate by 95%, having as a low level the normative commitment, influenced by various factors.

**Key Words:** Labor Commitment, Labor Satisfaction, Affective Commitment, Regulatory Commitment, Commitment to Continuity.

## INTRODUCCION

La presente investigación se centra en el estudio del compromiso laboral en los colaboradores, ya que en la actualidad es una problemática en la cual no se ha evidenciado avances; cada vez existe la necesidad de satisfacer las nuevas demandas laborales, de generar un ambiente laboral agradable y lograr el objetivos de la organización; ya que un trabajador comprometido, logra resultados que contribuyen al desarrollo organizacional

Según el último informe elaborado por Deloitte Perú (2015), "Tendencias globales de capital humano 2015, referido al Liderazgo en el ambiente laboral en los nuevos tiempos revela que el 87% de los líderes de recursos humanos y de negocio a nivel mundial considera que el principal problema que afrontan las empresas es la falta de compromiso de los colaboradores. Así mismo el 60 % de ellos asumen la ausencia de no contar con un programa adecuado que les permita medir y perfeccionar el compromiso laboral de sus colaboradores.

Sim embargo el 12% se ha preocupado por implementar un programa que permita definir y fortalecer la cultura corporativa, esencial para el desarrollo de la organización y solo el 7% tiene las condiciones óptimas para medir, impulsar y mejorar el compromiso laboral, que conduce a la retención de los empleados en su respectiva organización. Esto demuestra la realidad en la que están inmersos los colaboradores al desempeñar sus labores en la organización.

Por un lado se evidencia que las organizaciones privadas no promueven la elaboración de

programas que permitan medir el compromiso laboral, por ende, ocasiona que se presente disminución del desempeño laboral, ausentismos y un bajo nivel de productividad de la organización.

Los colaboradores de una organización merecen gozar de un clima organizacional óptimo, lo cual va unido al nivel de compromiso laboral que puedan presentar en la organización, ya que esta medida por la dimensión de continuidad, dimensión afectiva y dimensión normativa. Es por esta razón, que se entiende que el compromiso laboral es una relación entre el colaborador y la organización, que se desarrolla en un contexto laboral, expuesto a diversos factores que influyan en su conducta.

De esta manera, se infiere que un nivel alto de compromiso, permitiría que los colaboradores se identifiquen y sientan que son parte del crecimiento de la organización, orientado al desarrollo de habilidades y capacidades competitivas.

Es por ello, que se investiga el Compromiso laboral de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, en el Centro comercial Minka, en la Provincia Constitucional del Callao. Y así contribuir con información que permita evidenciar la realidad de la problemática en las organizaciones privadas.

La tesista

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Los primeros estudios sobre el compromiso datan de los años 60 del siglo pasado, gracias principalmente a los resultados de las investigaciones realizadas desde una perspectiva sociológica. Pero más tarde también los economistas y empresarios resaltaron y valoraron la gran importancia del compromiso organizacional y la influencia que podía tener en las empresas.

Hoy en día encontramos en diferentes empleados que están a cargo de determinados puestos de trabajo los cuales manejan y los llevan a cabo bajo ciertos parámetros de subjetividad, esto quiere decir, que cada cual ejecuta su trabajo de una manera particular, de este modo encontramos individuos que realizan grandes esfuerzos para alcanzar las metas trazadas por la empresa y otros que son indiferentes o su compromiso o es muy débil, ya que no realizan ningún esfuerzo aminorando la expectativa de crecimiento y bienestar laboral. Esta manera particular de ejecutar la tarea puede ser consecuencia de un tipo de compromiso organizacional que el individuo haya internalizado a la entrada de la organización o en el transcurso de su pertenencia en la misma (Steers,R, 1997)

Según el último informe elaborado por Deloitte Perú (2015), "Tendencias globales de capital humano 2015", referido al liderazgo en el ambiente laboral en los nuevos 15

tiempos, refiere de un modo especial a los millennials que vienen desarrollando otras formas de trabajar, cambiando sus expectativas en producir y consumir.

Según (D'agostino, A, 2015) la reacción de las organizaciones ante los cambios de la globalización es muy lenta, limitando el desarrollo de las habilidades apropiadas para fortalecer sus niveles jerárquicos internos en las organización. A su vez menciona que en Perú podemos encontrar que la brecha más grande reside en la importancia que le dan las organizaciones a la tendencia de "cultura y engagement".

Considerando que el compromiso laboral es de vital importancia, para el logro de los objetivos y generación de un entorno de comodidad en la empresa, resulta importante para la dirección de recursos humanos identificar el grado de compromiso de los empleados con la organización, asegurando su permanencia; otras investigaciones respaldan que esta variable es relevante para la disminución de abandono y para mejorar el desarrollo estratégico de la empresa. (García, 2015)

Por ello en la actualidad, en los países desarrollados los directivos o gerentes de las organizaciones buscan que el personal se sienta identificado con la institución, con la finalidad de contribuir al logro de objetivos organizacionales, así mismo se cuenta con las exigencias de los usuarios o clientes que indirectamente obligan a las instituciones a formular planes y estrategias que favorezcan sus intervenciones, generando impacto y satisfacción en la población y en sus propios trabajadores.

El compromiso organizacional en los colaboradores, permite poner énfasis en el capital humano de una organización, de lo contrario esto conlleva a serias repercusiones



como el ausentismo laboral, ausencia de valores que contribuyan al logro de objetivos, baja productividad y por ende a la deficiencia de un trabajo en equipo es por ello que surge la necesidad de abordar esta problemática. Estableciendo como tema de investigación “Compromiso Laboral en los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao – 2018, con la finalidad de diagnosticar la realidad particular en la institución y aportar a su mejora o fortalecimiento.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

-¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

-¿Cuál es el nivel del compromiso laboral, según la dimensión compromiso afectivo, que presentan los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

-¿Cuál es el nivel del compromiso laboral, según la dimensión compromiso de continuidad, que presentan los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

-¿Cuál es el nivel del compromiso laboral, según la dimensión compromiso normativo, que presentan los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A, en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar el nivel de compromiso laboral según la dimensión compromiso afectivo, el nivel de compromiso laboral que presentan los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

Identificar el nivel de compromiso laboral según la dimensión compromiso de continuidad, el nivel de compromiso laboral que presentan los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A, en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

Identificar el nivel de compromiso laboral según la dimensión compromiso normativo, el nivel de compromiso laboral, que presentan los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A, en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao,2018.

#### **1.4. Justificación e Importancia**

El compromiso organizacional es uno de los eslabones fundamentales de una organización, ya que puede influenciar fuertemente en el desempeño laboral del colaborador y a su vez repercutir en su estado de bienestar laboral.

Es por ello, la importancia de un trabajador comprometido con la empresa, dado que permite un mejor desempeño todos los días en sus funciones y que se sientan parte del éxito de la empresa. Muchas investigaciones se han enfocado en conocer cuál es el origen de los vínculos que hace permanecer a un empleado a una empresa, también en saber cuáles son las causas que influyen para que pueda desarrollarse estos vínculos. El tema denominado compromiso organizacional, ha tenido un impacto positivo en todas las organizaciones ya que se comprobado que puede disminuir el ausentismo, la rotación, entre otras.

Arias (2001) señala que hoy en día y en un futuro cercano, el compromiso organizacional de los trabajadores formara un aspecto relevante, tema que ha sido estudiado profundamente en los países desarrollados, en contraste con los países sub desarrollados. El mismo autor, también refiere que pese al gran número de empresas en México, no se ha hallado investigaciones profundas en relación al compromiso

organizacional. Es por ello, la importancia de esta investigación, ya que éste ha sido estudiado de manera muy escasa en latino américa y sobre todo en nuestro país. Tomando en cuenta a Meyer y Allen (1991) establecieron que la relación entre la persona y la organización en el compromiso laboral, genera consecuencias en la decisión de continuidad o renuncia en la organización.

Así la presente investigación considera la propuesta de Meyer y Allen (1991) quienes definieron al compromiso organizacional como el estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, es decir es el estado psicológico que pueden reflejar un deseo, una necesidad o una obligación de permanecer como miembro de la organización. Estos autores, plantearon que el compromiso organizacional está determinado por el componente afectivo, el compromiso de continuidad o conveniencia y por el compromiso normativo, que está relacionado con la lealtad a la organización.

La presente investigación también se justifica en criterios específicos, tales como: Esta investigación en el aspecto teórico busca contribuir al desarrollo de investigaciones sobre esta problemática, ya que van a permitir sentar precedentes y a su vez brindar información consistente para futuras intervenciones metodológicas.

En el aspecto práctico esta investigación nos ayudara a determinar el nivel de compromiso laboral que presentan los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018, con el fin de implementar programas de intervención social que promuevan un vínculo de confraternidad con los objetivos de la organización.

En el aspecto metodológico, se empleará técnicas e instrumentos, tipos y diseño de investigación, procedimientos y técnicas estadísticas que servirán de orientación metodológica para otras investigaciones.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Internacionales

Peña, M.; Díaz ,G. ; Chávez, A.; Alarcón,M. ( 2016) realizo una investigación titulada: “*El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas*” lo cual su objetivo fue identificar que componentes del compromiso organizacional está relacionado en pequeñas empresas. Su tipo de investigación fue descriptiva y de diseño transversal. La muestra fueron 120 sujetos.

El instrumento empleado fue el de Meyer y Allen (1991) para estudiar los factores del Compromiso organizacional, compuesto por 21 ítems evaluando el Compromiso Afectivo, el Compromiso Normativo y el Compromiso de Continuidad.

Obteniendo como resultado que la más alta la dimensión de compromiso afectivo, lo cual indica que el trabajador tiene un sentido de pertinencia a la empresa, seguida por el compromiso normativo y por último el compromiso de continuidad. Con respecto al Compromiso de Continuidad los resultados muestran, que existe un beneficio para el trabajador en continuar participando en la organización, limitándose estrictamente hacer lo necesario para seguir dentro de la empresa.

Aldaña,J. ( 2013) realizo una investigación titulada "*Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de guatemala, según sexo*", cuyo objetivo fue determinar si existe diferencia significativa en el nivel de compromiso organizacional entre el sexo masculino y femenino de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria. El tipo de investigación fue cuantitativa – descriptiva. La población fue de 35 hombres y 35 mujeres conformando una muestra significativa de 70 empleados del área central de la institución bancaria ubicada en la zona 4 de la ciudad de Guatemala.

El instrumento que se utilizó para la investigación fue un Cuestionario de compromiso organizacional creado por Meyer y Allen.

La investigación concluyo que las personas encuestadas demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres.

Blanco.M y Castro.P (2011), realizaron la investigación de un "*Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos*", con el objetivo de comparar el nivel de compromiso organizacional entre madres y no madres, cajeras de un banco de la ciudad de La Paz, Bolivia.

La investigación fue de tipo descriptiva, se contó con 62 participantes, todas del sexo femenino, donde se observó el predominio de mujeres no madres, contando con 48, y 14 mujeres madres; también se midieron seis variables sociodemográficas más:

estado civil, número de hijos, cuidado de los hijos, origen de la ayuda y nivel de instrucción. El instrumento que se utilizó para esta investigación es un cuestionario del compromiso organizacional creado por Meyer y Allen. Se llegó a la conclusión que no existe diferencia significativa estadísticamente entre madres y no madres en la relación al compromiso organizacional, y se observó concentraciones importantes de ambas poblaciones, tanto en rangos altos y bajos. El compromiso organizacional que más se destaca en madres, no madres y ambas poblaciones, es el compromiso normativo, esto se puede deber a los beneficios y políticas internas del banco.

Renee.M (2013) realizó una investigación titulada “*Compromiso laboral en una institución del estado*”, con el objetivo determinar si existe diferencia en el compromiso laboral entre un grupo de colaboradores de nivel administrativo y un grupo de colaboradores de un nivel técnico en una Institución del Estado.

La investigación se clasificó como descriptiva, se empleó un tipo de muestreo a juicio de expertos, en donde los superiores de esta organización escogieron específicamente la población de 35 hombres y 35 mujeres conformando una muestra significativa de 70 empleados del área central de la institución bancaria ubicada en la zona 4 de la ciudad de Guatemala

El instrumento es el Cuestionario de Medición de Compromiso Laboral elaborado por la estudiante de Psicología Industrial / Organizacional de la Universidad Rafael Landívar, Monzón (2004). Se concluyó que las personas encuestadas mediante el instrumento demostraron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres



Böhrt, R.; Solares.L. y Díaz, F. (Bolivia, 2014) investigaron acerca de la “*Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad*”. Su propósito fue contribuir con evidencia local al sustento de esta relación y fortalecer el desarrollo de la línea de investigación.

La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Contrato Psicológico Millward y Hopkins (1998) y el cuestionario de compromiso organizacional (Meyer y Allen 1997). La muestra fue conformada por 85 trabajadores de dos compañías de seguros 60 y 25, respectivamente, los cuales eran empleados que laboraban en el área administrativa y comercial.

Los autores concluyeron que el compromiso organizacional y sus dimensiones tienden a aumentar de manera progresiva y se mantiene sostenida con la edad, con relación a la antigüedad.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

Loli,A. ; Montgómery.W.; Cerón,F.; Del Carpio.J.; Navarro.V. y Llacho,K. (2015) investigaron el “*Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*”, con el objetivo del estudio fue conocer el compromiso organizacional y el sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de lima. Su tipo de investigación fue correlacional y el diseño fue no experimental.

El instrumento que se utilizo fue el cuestionario adaptado sobre la base de la prueba preparada por Fernando Arias. La muestra estuvo conformada por 221 trabajadores lo cual el 80.5 % tienen nivel superior, 16.3% nivel técnico, 2.3% nivel secundario y el 0.9% educación básica.

Los resultados indicaron que hay una tendencia favorable del compromiso organizacional y los sentimientos de permanencia en los lugares donde trabajan. Sin embargo, hay un 25% de trabajadores que no se comprometen del todo con su empresa dentro de las variables mencionadas anteriormente.

Rivera.O. (2010) investigaron el “*Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*”, el objetivo fue identificar el grado de compromiso organizacional de los docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación entre variables sociodemográficas.

Su tipo de investigación fue cuantitativa. El instrumento empleado fue el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), adaptado por Rivera Oscar. La población fue de 43 docentes en total de la institución educativa y a su vez la muestra, hace un total de 43 docentes pertenecientes a los niveles de inicial, primaria y secundaria.

Se concluyó que el grado de compromiso organizacional de la institución educativa privada es medio. Señalan también que el grado de compromiso organizacional afectivo y de continuidad son actitudes mostradas por los docentes en mayor grado que el compromiso normativo.

Loli, A. (2006), se realizó la investigación “*Compromiso organizacional en los trabajadores de una Universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas*” lo cual tuvo como objetivo del estudio conocer el compromiso de los empleados con la organización y la relación que existe entre el compromiso organizacional y 28 las variables demográficas.

Su tipo de investigación fue correlacional y el diseño fue no experimental. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario adaptado sobre la base del instrumento preparado por Fernando Arias. La muestra estuvo conformada por 205 personas de un total de 20 facultades.

Los resultados arrojaron que hay una tendencia favorable de los empleados hacia el compromiso organizacional; con respecto a las variables demográficas no existe relación significativa. Concluyendo que las diversas variables demográficas como:

condiciones laborales, sexo, edad, estado civil, número de trabajadores, grado de instrucción, posición actual, tiempo que permanecen en el puesto, tiempo que permanecen en la organización y el área donde laboran no consideran factores importantes que puedan influir en el compromiso de un trabajador

Chirinos.D y Vela,J. (2017) titulada “*Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana*”, teniendo como objetivo describir las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana. El tipo y diseño que se utilizó fue el descriptivo simple, con una población de 209 trabajadores de empresas de Lima Metropolitana.

El Instrumento que se utilizo fue la Escala de Compromiso Organizacional (Meyer & Allen, 1991). Se concluyó que en el grupo de colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana existe un nivel alto de vinculación afectiva, por otro lado, existe un nivel promedio de vinculación normativa y de continuidad.

Abanto, S. (2017) realizo una investigación titulada “*Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana*”, cuyo objetivo fue identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Fue una investigación descriptiva correlacional. Consideró una muestra de 151 trabajadores. Emplearon un cuestionario de Meyer y Allen para el compromiso organizacional y Escala S.L.-ARG de Ruiz y Zavaleta para la satisfacción laboral.

Los resultados que obtuvieron en el compromiso organizacional fueron que el 41.7% de trabajadores presenta nivel bajo; en tanto que el 31.1% presenta nivel medio y el 27.2%, nivel alto y en la dimensión de compromiso afectivo presentó un 37.7% nivel bajo, 33.1% nivel medio y 29.1% nivel alto; en la dimensión de compromiso de continuidad 47 % nivel bajo, 27.8% un nivel medio y un 25.2% nivel alto; en la dimensión de compromiso normativo un 39.1% nivel bajo, 33.1 % nivel medio, 27.8% nivel alto.

Se concluyó que predomina un nivel bajo de Compromiso Organizacional a nivel general y en sus dimensiones, con porcentajes de colaboradores que registran este nivel, que oscilan entre 37.7% y 47.0%.

## **2.2 Base teóricas**

### **2.2.1 Conceptualización del Compromiso Organizacional.**

Meyer y Allen (1991), define que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con las metas, los valores de su organización y la relación que mantiene con ella. También es involucramiento con sus actividades diarias y disfrute lo que generara motivación produciendo altos niveles de compromiso organizacional. El compromiso organizacional se define entonces como un estado psicológico que define la vinculación entre una persona y la organización, lo cual apoya en la determinación de seguir o dejar la organización.

Meza de los Cobos (2013) menciona que el compromiso organizacional es una fuerza que une a un individuo a una acción en curso, que puede ser tanto un proceso, como la pertenencia a una organización.

Según, González, L. y Antón, C. (1995), indica que el Compromiso Laboral es el estado psicológico que expresa el deseo (compromiso afectivo), la necesidad (compromiso de continuidad) y la obligación (compromiso normativo) que siente el trabajador de colaborar y permanecer en la organización.

Robbins (1998) manifiesta que el compromiso organizacional es el cual un trabajador se compromete con una organización su misión y visión, permitiendo la permanencia en la organización. La responsabilidad con el trabajo significa un alto nivel de compromiso.

Para Hellriegel, C. & Colbs, R. (1999) el compromiso organizacional es la fuerza del involucramiento de un trabajador y la organización. Se caracteriza por aceptar la misión y visión de la organización.

Según Loli (2006), el compromiso es un componente intrínseco tanto para el sujeto que se incorpora a trabajar como para la organización que lo recibe; entre colaborador – empresa hay una implicancia que esta fuera de lo legal y formal denominado contrato psicológico que está compuesto por un conjunto de expectativas reciprocas; cabe mencionar que un colaborador puede desempeñar una labor formalmente sin estar relacionado afectivamente con la organización.

Chiavenatto (2004) refiere que el gran esfuerzo que pueden hacer los trabajadores en asumir el compromiso organizacional a través de la voluntad, permitiendo la participación e involucramiento y evitando la reducción de personal.

En el caso de los autores Mathieu y Zajac (1990) postulan que el compromiso organizacional es la retribución que existe entre el trabajador con la organización, ya que el trabajador espera recibir reconocimiento, apoyo, motivación lo que harán que a los trabajadores se sientan cómodos.

### **2.2.2. Dimensiones del Compromiso organizacional**

Como se evidencia aún no hay un consenso del concepto de compromiso organizacional, es decir, no hay una definición del concepto general y aceptado, sin embargo a continuación mencionaremos las dimensiones más representativas del Compromiso laboral

#### **a) Dimensiones de compromiso Organizacional según Allen y Meyer (1991).**

Contamos con el enfoque tridimensional, propuesto por Allen y Meyer (1991) tres dimensiones del compromiso, una dimensión afectiva o actitudinal, otra dimensión de continuidad o calculativa y por último la dimensión normativa.

- **El Compromiso Afectivo**, es el lazo emocional que existe entre los trabajadores y su organización, lo cual está caracterizada por la afinidad a la misma, así su anhelo de mantenerse en ella. Esto fomentara que los trabajadores se sientan cómodos en su organización. Lo empleados con este tipo compromiso ya

mencionado anteriormente se sienten orgullosos de ser parte de esta organización. La cultura organizacional y los elementos simbólicos dentro de una organización trabajan como instrumentos para reforzar este tipo de compromiso. Señalaron que para formar estos vínculos emocionales. Es importante que el trabajador se sienta valorado dentro de su empresa, recibiendo reconocimientos, beneficios sociales, entre otros. Si todo esto se realiza de manera adecuada y positiva el colaborador hará que los objetivos de la empresa, pasen a formar parte de su vida en general. Esto permitirá una larga permanencia en la misma.

- **Compromiso de continuidad** se refiere a que el empleado se pone en conciencia a los costos y gastos que se daría si decide dejar la organización donde pertenece. Lo cual se basa en un análisis de costo- beneficio. Significando que el trabajador piense antes de tomar una decisión importante, evaluando los gastos que habría en su familia, la posibilidad de encontrar un nuevo trabajo, la situación del mercado laboral dando como consecuencia que el trabajador permanezca en la organización por necesidad más que por deseo propio. Asimismo este tipo de compromiso estaría relacionado con la motivación extrínseca ya que hace el empleado trabaje a cambio de recibir un incentivo económico mas no por compromiso con su organización.

- **Compromiso normativo** hace referencia a la obligación que siente el trabajador de continuar en la organización, porque sienten una necesidad, una norma o un deber, porque lo relacionan que al recibir beneficios que son satisfactorios los trabajadores deberían seguir fieles a la organización como una manera retribución. Argumentaron que este tipo de compromiso hace que los trabajadores se comporten



de manera adecuada, sin ningún inconveniente y haciendo lo correcto para la organización. Por tanto no es lo mismo los sentimientos de obligación, con los sentimientos de entusiasmo y motivación. Pero este tipo de compromiso no afecta a la organización porque son discretas. Los autores hacen referencias que el papel de la familia es importante porque ellos son los primeros que generan este sentimiento de obligación y a eso lo llama compromiso normativo. En general el tipo de presión normativa hace que el trabajador genere sentimientos de agradecimiento, que se puede traducir en la obligación o el deber de seguir formando parte de la empresa. Su vínculo no es conveniencia, mas relaciona con el sentimiento de deber u obligación.

**b) Dimensiones de Claude Rocha y Bórtz Peláez (2004)**

El compromiso organizacional probablemente es un mejor predictor de desempeño y contribución del capital humano. La insatisfacción de un colaborador en un determinado puesto laboral por el contrario lo considera como algo temporal, que no necesariamente implica un rechazo hacia toda la organización, de ser así conllevaría a la renuncia. (Robbins, 1999).

En este modelo se identifican 3 dimensiones del compromiso:

- 1.- Identificación: Tener las mismas metas y anhelos que la organización
- 2.- Membresía: Sentimiento de ser parte de la organización y sentir orgullo de ser parte de ella.
- 3.-Lealtad: Sentimiento de respeto y fidelidad a la organización, cuidando sus intereses.

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.



Figura 1. Tres Dimensiones Del Compromiso Organizacional: Identificación, Membresía Y Lealtad (Claire.M y Bohrt.M, 2004)

### 2.2.3 Factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional.

Según Greenberg y Baron (1995) propusieron que existen 10 elementos que intervienen en el desarrollo del compromiso organizacional:

1. El compromiso organizacional se eleva cuando el empleado tiene mayores niveles de competitividad y productividad con respecto a las actividades que realiza dentro de la organización.
2. El compromiso de los trabajadores cuando es alentado e inspirado por los incentivos, reconocimientos y beneficios hará que el empleado se sienta vinculado hacia su organización logrando mayor compromiso.

3. El compromiso organizacional cuando es propuesta dentro de las organizaciones, no se da del todo, porque hay carencia de línea de carrera y oportunidades de desarrollo.
4. La visión que tienen los empleados sería vinculado con la relación que existe con sus superiores. Ya que si no hay una buena comunicación, valoración por parte de sus jefes y reconocimiento se ve imposible generar alto nivel de compromiso organizacional.
5. El compromiso organizacional generalmente se da cuando los colaboradores tienen antigüedad laborando que aquellos que solo tienen un corto tiempo.
6. Las organizaciones se interesan por el servicio que brindan al cliente, eso hará que los colaboradores se sienten más comprometidos, porque buscan esa equidad de atención y servicio en ambas partes.
7. La realización de empleo y las funciones que se realiza dentro de una organización son descritas por los directivos de esta.
8. Un trabajo inspirador hará que los trabajadores puedan dar sus opiniones, contribuciones y poner en práctica sus habilidades, lo cual ayudara al compromiso organizacional.
9. La información de los planes a futuro y la visión de la organización debe ser informadas al personal en el tiempo adecuado para evitar dudas más adelante.
10. El compromiso organizacional se ve perjudicado por la administración que se da con respecto a los colaboradores y como se dará para cumplir con todas las necesidades exigidas.

#### **2.2.4 Importancia del compromiso organizacional**

El compromiso laboral está relacionado con diversos factores como la competitividad laboral, el desempeño laboral, el desarrollo estratégico de los colaboradores dentro de la organización y sobre todo de incentivar una cultura de fidelización y lealtad de los colaboradores hacia la organización, que permita reconocer y alcanzar los logros obtenidos a través del fortalecimiento de habilidades.

Según Bayona y Goñi (2007) la eficacia organizacional depende en gran medida de la consecución de los objetivos organizacionales. Recursos importantes como la tecnología o la estructura organizativa puede emularse, salvo el capital humano con el que se cuenta, que se acrecienta cuando se relaciona con las organizaciones, en que los colaboradores son actores preponderantes del cambio, basada en un sólido compromiso organizacional.

Es preciso señalar que las organizaciones privadas a lo largo de los años, ha sufrido permanentes cambios que van de la mano de coyunturas socioeconómicas, culturales, familiares y mega tendencias mundiales que generan ciertos prototipos de conductas que afectan, sin duda, a los distintos componentes de la productividad laboral, pero sobre todo a los colaboradores que están expuestos a factores externos que degeneran su equilibrio físico y mental. Frente a ello, la cultura organizacional tiene que retroalimentarse periódicamente y por consiguiente el actuar de la organización debe tener como principio fundamental el fortalecer el de manera efectiva capital humano con el desarrollo sostenible.

En suma, las organizaciones deben fomentar y fortalecer el compromiso organizacional para obtener mejores resultados en su productividad, alcanzar los objetivos

institucionales, permitir crecer a los colaboradores a medida que crece la organización como retribución a su esfuerzo.

## **2.2.5 Teorías relacionadas al compromiso organizacional**

### **a) Teoría de Becker y su relación con el compromiso organizacional**

Esta teoría se basa en que el trabajador se identifica con su organización de manera voluntaria, lo que hace que haya mayor compromiso y dedicación con sus actividades para recibir sus beneficios sociales. De esta manera si el empleado tiene actitudes que hacen que favorezcan a la organización a esto lo llama compromiso. (Becker, 1960)

### **b) Enfoque Unidimensional**

Dunham, Grube y Castañeda (1994) existen dos formas para entender el concepto de compromiso organizacional:

- Actitudinal: En esta parte se da prioridad a los procedimientos por los cuales las personas reflexionan acerca de su relación con la organización en la que pertenecen. (Monday, Porter y Steers 1982), Aquí encontramos que existe una relación importante entre el compromiso y variables determinantes como ausentismo, productividad, rotación de personal, entre otros. (Meyer, J y Allen, N. 1997 y Córdoba, 2005).
- Conductual: En este tipo se centra el engranaje que posee el trabajador para su identificación con la organización. (Monday, Porter y Steers 1982). En este tipo hace referencia que la organización se enfoca en brindar todas las condiciones

necesarias al trabajador y se construye el compromiso organizacional.

### 2.3. Definiciones conceptuales

**Actitud:** es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona.

**Agente de Cambio:** es aquella persona que propicia deliberadamente, o mediante su comportamiento, cambios en lo social, en lo cultural o en el comportamiento de los individuos.

**Capital humano:** es una medida del valor económico de las habilidades profesionales de una persona. Se calcula como el valor actual de todos los beneficios futuros que espera obtener esa persona con su trabajo hasta que deje de trabajar.

**Compromiso:** es la capacidad que posee una persona de interiorización y toma de conciencia del cumplimiento de un acuerdo pactado con anterioridad. El cumplimiento de este compromiso es un valor y una virtud que permite el éxito de acciones emprendedoras en el tiempo.

**Compromiso organizacional:** es el grado de identificación que alcanza un empleado involucrándose en el trabajo con una determinada organización con sus 38

lineamientos y políticas orientadas al logro de objetivos.

**Desempeño laboral:** es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**Eficiencia:** se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos

**Motivación:** es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones.

**Organización:** es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

**Productividad:** es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales.





## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

#### 3.1. Tipo de la investigación

La presente investigación es de tipo cuantitativa – descriptiva ya que nos permite observar y describir la problemática a mayor profundidad, ya que tiene como propósito determinar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A. Centro Comercial Minka, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.

La investigación según el enfoque cuantitativo nos permite asignar valores para el manejo y sistematización de los datos recogidos. Los estudios de enfoque cuantitativo buscan hallar con exactitud las mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar los resultados.

La presente investigación que se realiza es de tipo descriptivo, por lo que se trabaja sobre hechos reales, teniendo en cuenta como característica primordial el contar con una interpretación correcta, es importante para este tipo de investigación el descubrimiento de características elementales de conjuntos homogéneos de fenómenos empleando criterios sistemáticos que ponen en evidencia su estructura o comportamiento permitiendo obtener notas que caracterizan a la realidad estudiada. Sabino (1986, p. 51).

### 3.2. Diseño de la investigación

La investigación no experimental según Kerlinger (1979) es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y realizar un análisis más detallado. (p. 116)

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.



Figura 2. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (colaboradores de Tienda Ripley)

### 3.3. Población y muestra

- **Población**

La población de estudio está comprendida por 60 colaboradores que laboran en Tiendas por departamento, en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, durante el periodo 2018.

- **Muestra**

La muestra es censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes. Por tanto, está conformada por los 60 colaboradores que laboran en Tiendas por departamento Ripley, Provincia Constitucional del Callao.

**Criterios de inclusión de los participantes:**

- Colaboradores a partir de los 18 años
- Colaboradores de ambos sexos
- Colaboradores que laboran en Tiendas por departamento Ripley Callao

**Criterios de exclusión de los participantes**

- Personal de seguridad externa de la tienda Ripley

### **3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización**

La variable de estudio es compromiso laboral el cual está ligado con la identificación y sentido de pertenencia del colaborador con la empresa, y está sujeto diversos factores, que pueden suscitarse al desempeñar el trabajo.

Además, la variable Compromiso laboral presenta dimensiones las cuales son: compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso de continuidad.

A continuación, se dará conocer de manera más detallada los indicadores correspondientes a cada dimensión, a través de la matriz de operacionalización:

**TABLA N° 1 MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN**

VARIA- BLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
COMPROMISO LABORAL	Hellriegel y Slocum (2009). Señala al compromiso organizacional como la voluntad del empleado o trabajador por ser parte de un todo. Hay un sentimiento de pertenencia; afinidad con las metas y valores institucionales, motivación a dar sus capacidades y destrezas en beneficio de la organización.	Meyer y Allen (1991):  Es el estado psicológico de los trabajadores que reflejan un deseo, una necesidad y/o una obligación de permanecer como miembro de la organización.  Los autores plantearon un modelo basado en tres dimensiones para medir el compromiso organizacional: el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo.	Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Familiaridad</li> <li>Arraigo institucional</li> <li>Identidad institucional</li> </ul>	Items 1,2,3,4,5,6,7	(1) En Total desacuerdo;  (2) En desacuerdo  (3) Ni en desacuerdo, ni en acuerdo  (4) De acuerdo  (5) En total de acuerdo	Escala de Compromiso Organizacional Meyer, Allen y Smith (1991), adaptado a Lima – Peru por Montoya.E.(2014).
			Compromiso continuidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percepción de alternativas</li> <li>Sacrificio personal</li> </ul>	Items 8,9,10,11,12,13		
			Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto a las normas</li> <li>Compromiso con los demás y LEALTAD</li> <li>Lealtad</li> </ul>	Items 14,15,16,17,18		

--	--	--	--	--	--	--	--

### 3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado fue Escala de Compromiso Organizacional Meyer, Allen y Smith (1991), adaptado en Lima, por Montoya.E. (2014) continuación, se describe las características de dicho instrumento.

#### FICHA TÉCNICA: Escala de Fumat

- **Autor:** Meyer y Allen (1991)
- **Adaptado por:** Montoya Santos Elizabeth (2014)
- **Forma de Administración:** Individual
- **Ámbito de Aplicación:** Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A
- **Duración:** 20 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:**

Consta de 18 ítems, de los cuales está compuesta por 3 dimensiones: la dimensión afectiva (7 ítems), dimensión de continuidad (6 ítems), dimensión normativo (5 ítems)
- **Calificación:** Las respuestas se califican en valores que van del 1 al 5, que contiene como opciones a las alternativas: En Total desacuerdo (1), En desacuerdo , Ni en desacuerdo, ni en acuerdo, De acuerdo, En total de acuerdo.
- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, está ordenado por rangos y contempla todos los valores desde el mínimo hasta el máximo que se puede obtener como puntaje de evaluación de las dimensiones y de la variable en general.

**Tabla n° 2:** Baremo de interpretación de la variable

<b>Categorías</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>Total</b>
<b>Bajo</b>	7-16	6-14	5-11	18-43
<b>Moderado</b>	17-26	15-23	12-18	44-69
<b>Alto</b>	27-35	24-30	19-25	70-90



## CAPITULO IV

### PRESENTACION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

#### 4.1 Presentación de resultados de datos generales

Tabla 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	22	37
Femenino	38	63
Total	60	100

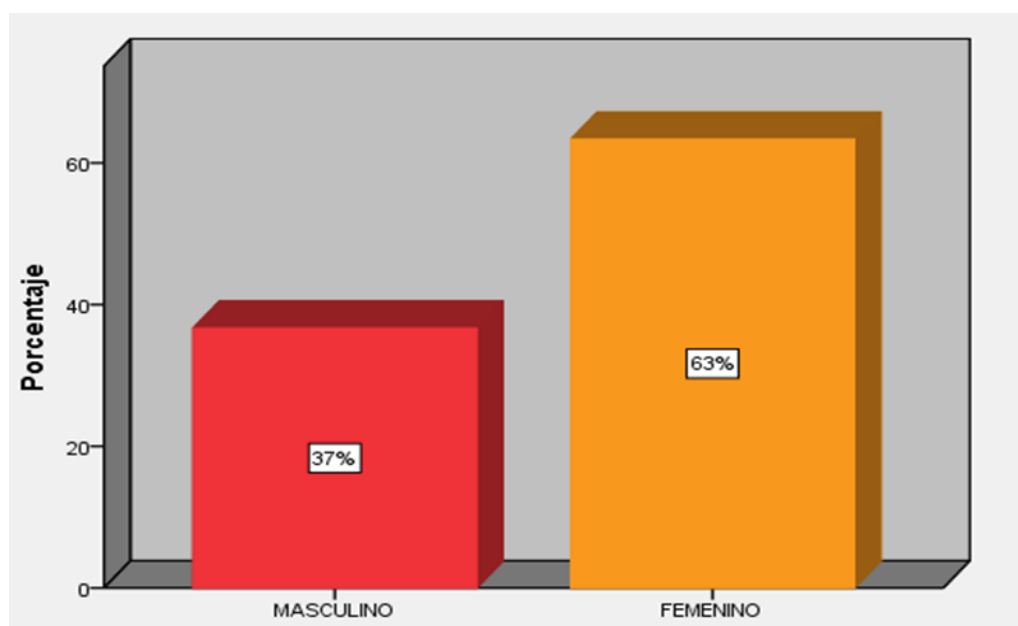


Figura 3. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el sexo

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados, se puede evidenciar que el mayor porcentaje de colaboradores que participaron son del sexo femenino 63% y el 37% son del sexo masculino.

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-28	22	37
29-39	25	42
40-50	13	22
Total	60	100

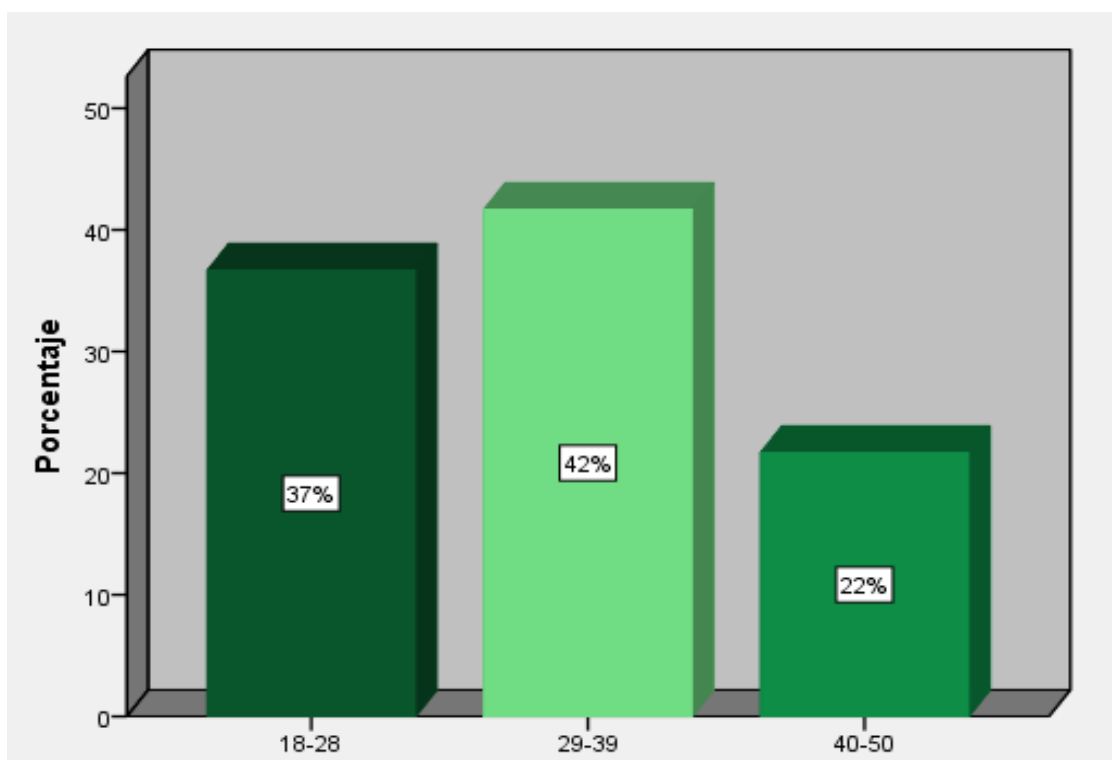


Figura 4. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la edad

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de colaboradores es igual a 42% tienen entre 29 a 39 años de edad y en menor proporción igual a 22%, tienen entre 40 a 50 años de edad.

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el estado civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero(a)	14	23
Casado(a)	15	25
Conviviente	31	52
Total	60	100

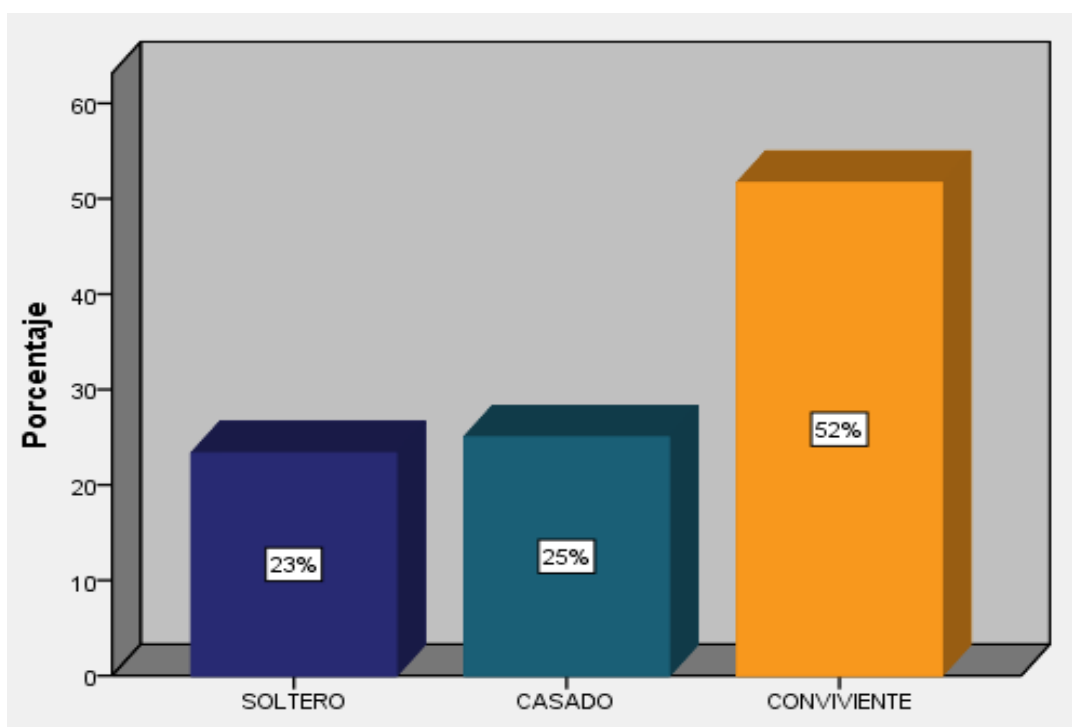


Figura 5. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el estado civil

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que la mayor proporción de colaboradores igual a 52% son convivientes, el 25% son casados y solo el 23% son solteros(as).

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el ingreso mensual

Ingreso Mensual	Frecuencia	Porcentaje
430-744	6	10
745-1059	20	33
1060-1374	18	30
1375-1689	7	12
1690-2000	9	15
Total	60	100

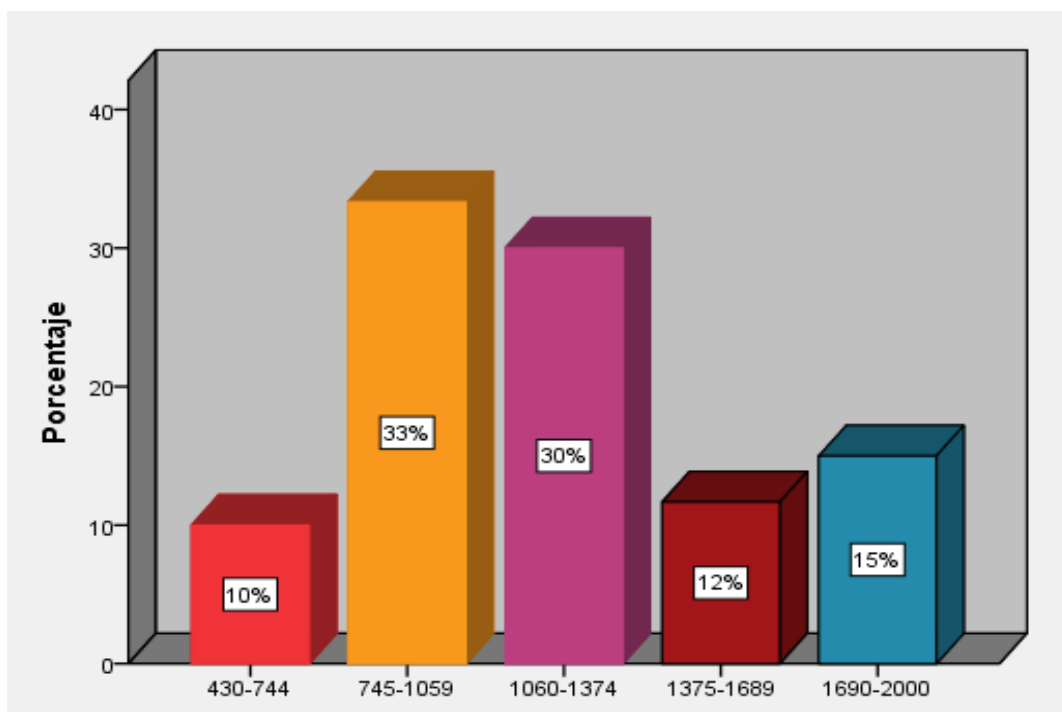


Figura 6. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el ingreso mensual

**Interpretación:** Los resultados obtenidos demuestran que los colaboradores que registran un mayor porcentaje de 33%, perciben ingresos desde 745 a 1059 soles. Solo el 10% percibe como ingreso mensual entre 430 a 744, que representa el menor porcentaje de ingresos alcanzados.

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la situación familiar en que viven

Situación Familiar	Frecuencia	Porcentaje
Familia Extensa	34	57
Familia Nuclear	17	28
Familia Monoparental	9	15
Total	60	100

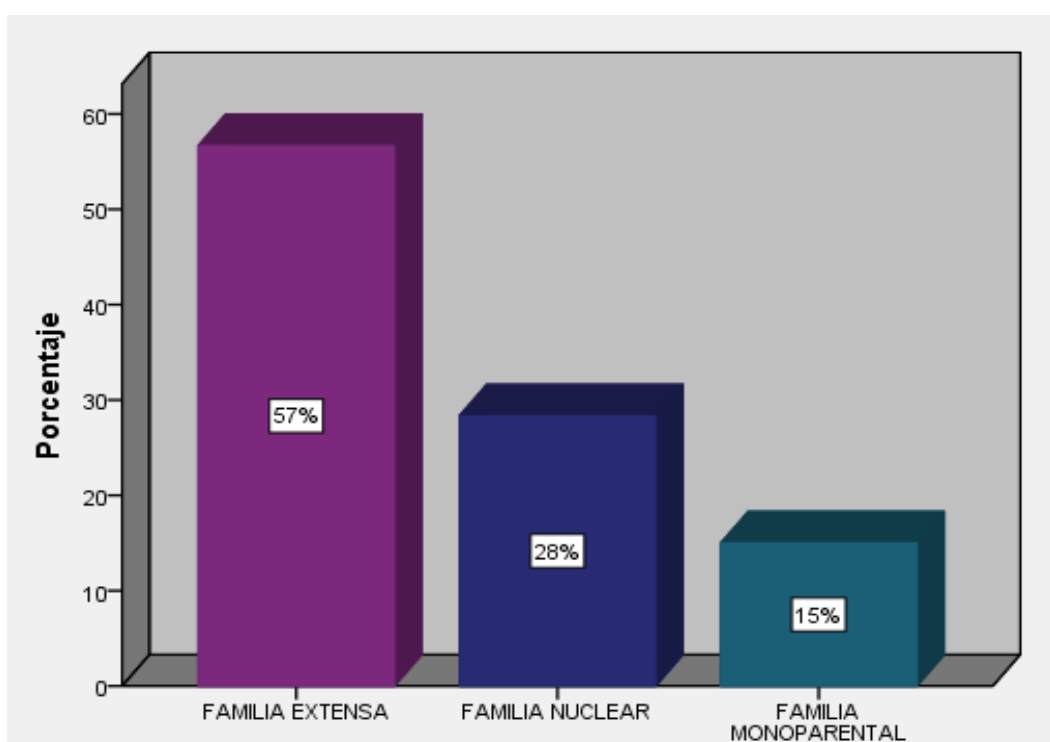


Figura 7. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la situación familiar en que vive

**Interpretación:** Los resultados demuestran que el mayor porcentaje de 57% colaboradores, viven en una familia extensa; mientras que un 28% vive en una familia nuclear y por último solo el 15% vive en una familia monoparental.

Tabla 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el tiempo laborado

Tiempo Laborado	Frecuencia	Porcentaje
2-6	48	80
7-10	12	20
Total	60	100

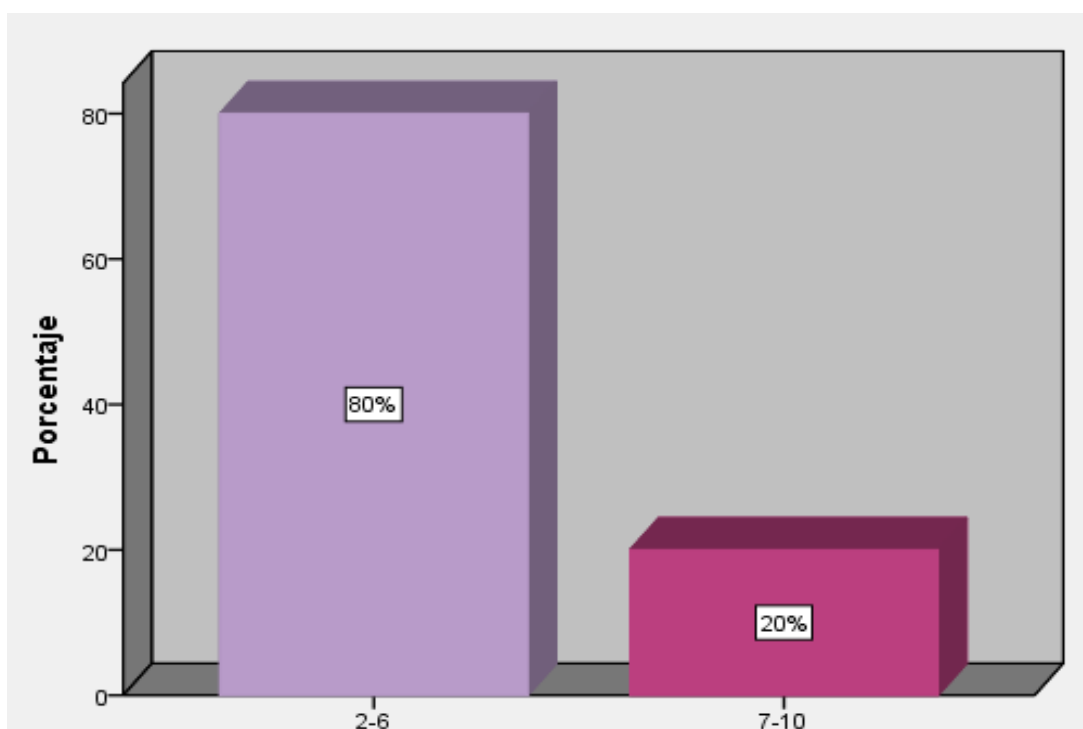


Figura 8. Datos sociodemográficos de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según el tiempo laborado

**Interpretación:** Los resultados evidencian que la mayor proporción de colaboradores que ha laborado de 2 a 6 años es igual a 80% y solo un 20% ha laborado de 7 a 10 años.

#### 4.2 Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 9. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3
Moderado	57	95
Alto	1	2
Total	60	100

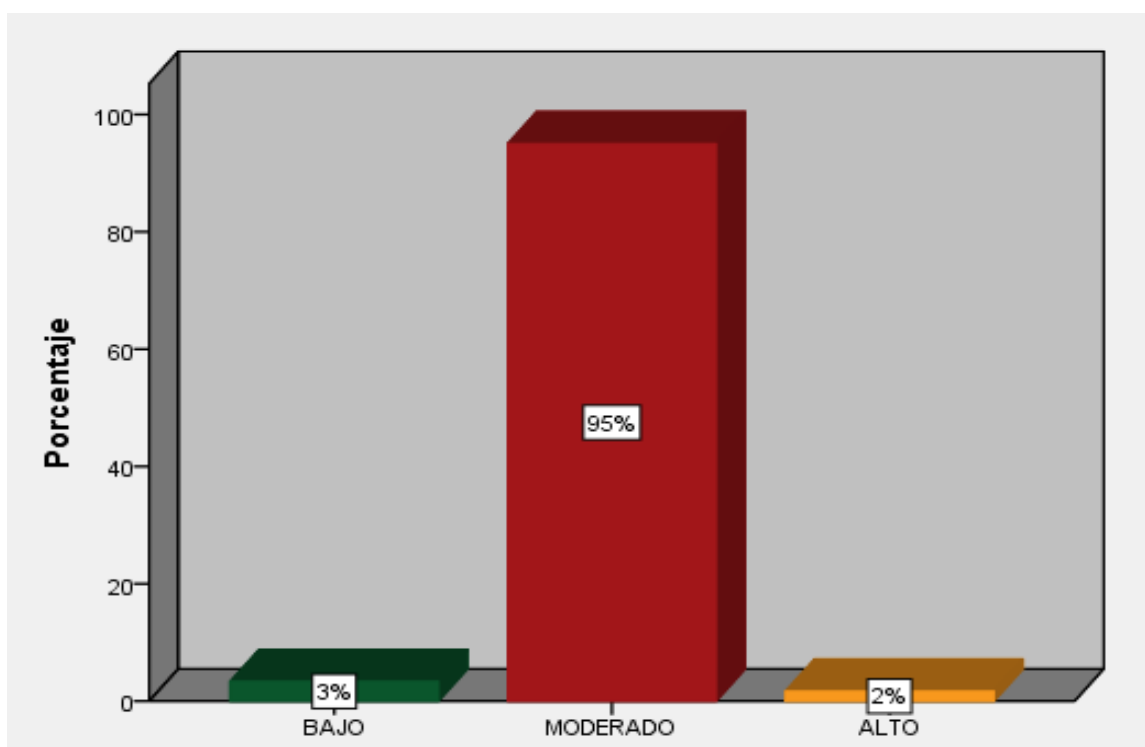


Figura 9. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos se determina que el nivel de compromiso laboral de los colaboradores es bajo en un 3%, un 95% es moderado y un 2% es alto.

Tabla 10. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Afectiva

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	7
Moderado	52	87
Alto	4	7
Total	60	100

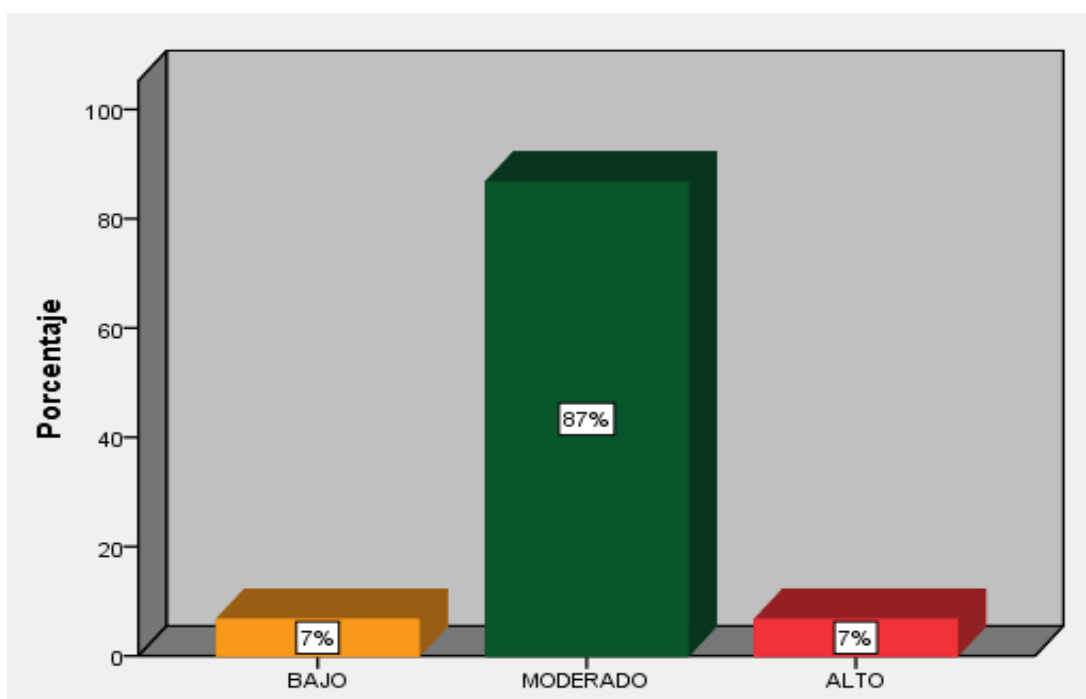


Figura 10. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Afectiva

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión afectiva se determina que en mayor proporción igual al 87% es moderado, y por último un 7% que coinciden con los niveles bajo y alto.



Tabla 11. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Continuidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3
Moderado	53	88
Alto	5	8
Total	60	100

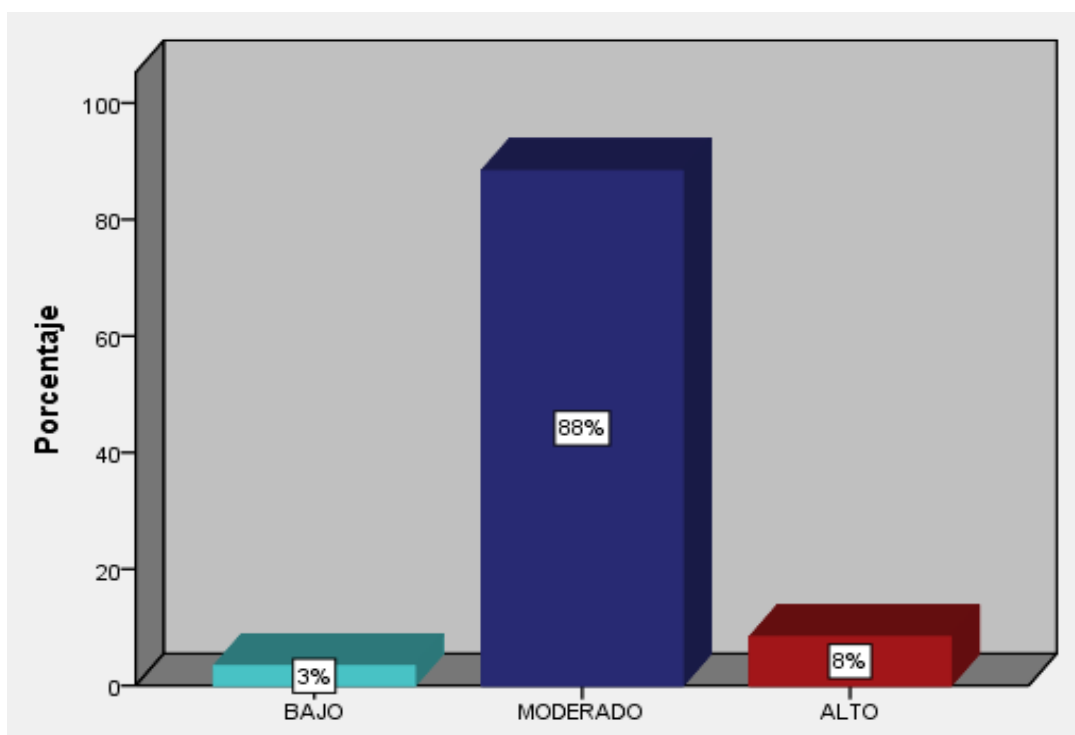


Figura 11. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Continuidad

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión continuidad se determina que la mayor proporción igual a 88 % es moderado, seguido por el 8% que es alto y en menor proporción igual al 3% es baja.

Tabla 12. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Normativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	55
Moderado	26	43
Alto	1	2
Total	60	100

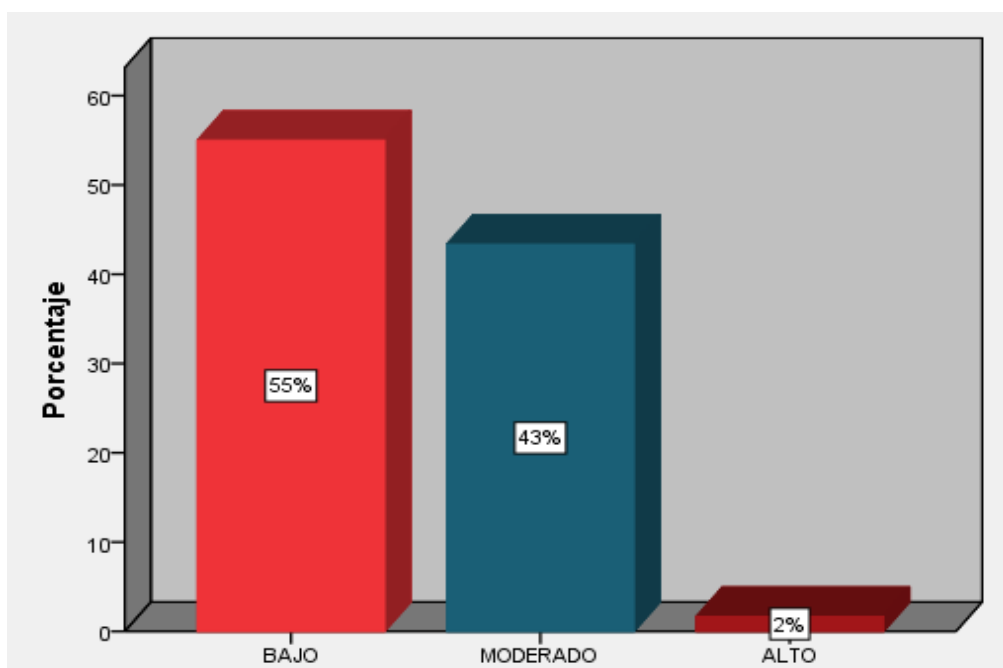


Figura 12. Nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, según la dimensión Normativo

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión Normativo se determina que la mayor proporción igual a 55% es bajo, seguido por el 43% que es moderado y en menor proporción igual al 2%. es alto.

### **4.3. Procesamiento de los resultados**

Para fines del procesamiento de la información recogida, se elaboró una base de datos en una tabla de Excel, ordenado por dimensiones con sus respectivos ítems donde se fue consignando el valor de la respuesta elegida. Luego se realizó la sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión y de la variable en general, para establecer el rango del baremo al que pertenece.

Luego se seleccionó la escala del baremo alcanzada por cada dimensión y por la variable misma, para traspasar dichos valores al Programa SPSS 22, donde a través de la función análisis de los estadísticos descriptivos se obtuvieron finalmente las tablas y figuras, que resumen los resultados encontrados.

En las tablas y figuras se aprecian las frecuencias y porcentajes hallados por cada nivel o escala del baremo. Permitiendo un mejor análisis y comprensión de la realidad encontrada.

### **4.4. Discusión de los resultados**

En este apartado, analizamos los resultados encontrados en la muestra de estudio, estableciendo la coincidencia o diferencia con las teorías y determinaciones brindadas por otros autores sobre la misma temática de investigación.

Los resultados obtenidos sobre la variable de la presente investigación, determina que el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley- Centro Comercial Minka es moderada en un 95%, lo cual

representa la mayor proporción de la realidad encontrada. Esto coincide con el resultado encontrado por Rivera.O. (Lima, 2010) en su estudio titulado “*Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*”, donde concluyeron que el grado de compromiso organizacional de la institución educativa privada es medio. La coincidencia entre ambos estudios, es que ambos estudios muestra que el compromiso laboral está vinculado a diversos factores internos y externos de su entorno laboral en organización la cual falta fortalecer aún más en los colaboradores.

Una de las dimensiones de estudio del compromiso laboral de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley fue el compromiso de continuidad, donde se obtuvo un 88% a nivel moderado. Este resultado coincide con lo establecido por Chirinos.D y Vela,J. (2017) titulada “*Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana*”, donde concluye que en el grupo de colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana existe un nivel alto de vinculación afectiva, por otro lado existe un nivel promedio de vinculación normativa y de continuidad. Dicho estudio coincide solo en la dimensión de continuidad al igual que en la presente investigación que maneja niveles moderados o promedios en dicha dimensión y por ende debe de reforzarse, ya que puede generar serias dificultades como el abandono del puesto o constante ausentismo laboral.

Una de las dimensiones de estudio del compromiso laboral de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley fue el compromiso de afectivo, donde se obtuvo un 87% a nivel moderado. Este resultado no coincide con lo establecido por Peña, M., Díaz, G., Chávez, A. y Sánchez, C. (2016) titulada: “El compromiso organizacional de los

trabajadores en pequeñas empresas”, donde obtuvieron como resultado que la dimensión de compromiso afectivo es la más alta, esto evidencia que existen factores emocionales que determinan la variación del compromiso laboral.

Por otro lado, de acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación, en la dimensión compromiso normativo se determinó que un 55% es bajo. Dichos hallazgos coinciden con lo referido por Abanto, S. (2017) titulada “*Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana*”, donde los resultados que obtuvieron en la dimensión de compromiso normativo fue un 39.1% a nivel bajo. Lo cual coincide con la dimensión normativa que está ligada al sentimiento de obligación por parte de los colaboradores de pertenecer a la organización.

En general, habiendo establecido coincidencia en varios de los factores analizados en la presente investigación con los resultados de otros autores e instituciones, se fortalece la necesidad fortalecer el compromiso laboral en los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley – Centro Comercial Minka.

## 4.5. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se establece las siguientes conclusiones.

- El compromiso laboral de los colaboradores de Ripley del centro comercial Minka es moderada en un 95%, producto de diversos factores que no propician un compromiso laboral totalmente efectivo.
  
- En la dimensión de compromiso afectivo, se determina que un 87% es moderado, es decir, que los colaboradores se sienten bien, de ser parte de la organización, pero a pesar de ello, se debe reforzar los vínculos emocionales.
  
- En la dimensión de compromiso continuidad, se determina que un 88% es moderado, es decir, que existe un gran porcentaje de colaboradores, que relaciona su permanencia en la organización con la necesidad de laborar, lo que significa que los colaboradores evalúan la situación del mercado y las probabilidades de inserción laboral.
  
- En la dimensión de compromiso normativo, se determina que un 55% es bajo, que es producido, por un sentimiento de obligación y deber de los colaboradores por cumplir con los lineamientos y políticas de la organización, mas no porque se identifiquen plenamente con la empresa.

#### **4.6. Recomendaciones**

En base a las conclusiones establecidas, se brinda ciertas recomendaciones en el afán de mejorar el compromiso laboral de los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley, en el Centro Comercial Minka – Callao.

- El área de Gestión de Personas de tienda Ripley, debe establecer programas de intervención que fortalezcan el compromiso laboral de los colaboradores, con la finalidad de fortalecer el trabajo en equipo y la lealtad con la organización, que permita generar un desarrollo estratégico entre la organización y el colaborador.
  
- El área de Gestión de personas de tiendas Ripley, debe gestionar el desarrollo de talleres de Coaching, que permita orientar y reforzar a los colaboradores, el compromiso y afecto por la organización.
  
- El área de Gestión de personas y Bienestar social debe desarrollar talleres de motivación y reconocimiento, orientados a generar que los colaboradores tengan la oportunidad de ser reconocidos por la organización, desarrollen habilidades en el campo laboral y valoren su permanencia en la organización.
  
- El área de Gestión de personas de tiendas Ripley, debe implementar un programa de cumplimiento corporativo que garantice el cumplimiento de las normas y el compromiso con todo aquello que no es exigido externamente, pero sí conveniente para una gestión eficiente.

## **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

### **5.1. Denominación del programa**

Compromiso Laboral aplicado a los colaboradores de Ripley Minka.

### **5.2. Objetivos del Programa**

#### **5.2.1 Objetivo general:**

- Fortalecer el compromiso laboral en los colaboradores de Ripley Minka.

#### **5.2.2 Objetivo específico:**

- Reforzar la misión, visión valores de la organización, y así mantener a los colaboradores orgullosos de ser parte de la organización.
- Fomentar el trabajo en equipo e incrementar las relaciones interpersonales y permitir que los colaboradores se sientan orgullosos de ser parte de la organización.
- Mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el compromiso por el trabajo como también el desarrollo personal de los colaboradores, logrando de este modo mejorar el desempeño laboral y alcanzar las metas propuestas por la empresa.



### 5.3. Justificación del problema

El presente programa de intervención tiene como fin fortalecer el compromiso laboral de los colaboradores de Tiendas Ripley – Minka, ya que se obtuvieron los siguientes resultados:

El compromiso laboral de los colaboradores de Ripley del centro comercial Minka es moderada en un 95%, producto de diversos factores que no propician un compromiso laboral totalmente efectivo. En la dimensión de compromiso afectivo, se determina que un 87% es moderado, es decir, que los colaboradores se sienten bien, de ser parte de la organización, pero a pesar de ello, se debe reforzar los vínculos emocionales; en la dimensión de compromiso continuidad, se determina que un 88% es moderado, es decir, que existe un gran porcentaje de colaboradores, que relaciona su permanencia en la organización con la necesidad de laborar, lo que significa que los colaboradores evalúan la situación del mercado y las probabilidades de inserción laboral.

En la dimensión de compromiso normativo, se determina que un 55% es bajo, que es producido, por un sentimiento de obligación y deber de los colaboradores por cumplir con los lineamientos y políticas de la organización, más no porque se identifiquen plenamente con la empresa.

En relación con dichos resultados, los cuales fluctúan entre moderado y bajo, se procede a crear las sesiones para elevar, fortalecer y reforzar el compromiso laboral.

Según Ana Elizabeth De la Cruz Pillpa (2018), realizó un estudio y elaboración de la “Propuesta para la mejora del compromiso organizacional según la teoría de Meyer y

Allen en el Hospital de Huaycán, distrito de Ate, 2018”, con el objetivo de incrementar en un 95%, del compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital de Huaycán, se realizó a 150 trabajadores en el área administrativa y 200 en el área operativa que brinda servicios de hospitalización, cirugía, consultorios externos, emergencia. Lo cual dio como resultado que el compromiso organizacional en el Hospital de Huaycán actualmente está en un nivel de percepción regular, considerando que el nivel afectivo está en un 66% bueno; asimismo, el nivel de continuidad está en 33 % regular y el nivel normativo está en un 40% bueno.

Es por ello, que se requiere afianzar el compromiso organizacional, mediante el bienestar integral de los colaboradores, que permita mantener el nivel de compromiso alcanzado , por ello el trabajador Social desempeña un rol muy importante en la organización, ya que busca la participación y trabajo en equipo de los colaboradores.

Por ello, los colaboradores, que no están comprometidos con su organización probablemente fueron colaboradores activamente comprometidos en algún momento, pero los desmotivó la falta de crecimiento profesional, una percepción de desigualdad salarial, la aversión al trabajo, entre otras razones similares

#### **5.4. Sector al que se dirige**

El programa está dirigido a los colaboradores de Ripley Minka, del distrito de Callao - Callao.

## 5.5. Metodología de la intervención

El modelo que se va a aplicar es el taller ya que según Ander- Egg (2005), el taller se puede adaptar a las necesidades específicas de un contexto educativo determinado, viéndolo como estrategia metodológica que propicia el aprendizaje colectivo en la construcción de conceptos a través del proceso investigativo, en el cual la participación activa de los alumnos sea el fundamento de los talleres, y donde el docente tenga el rol de facilitador promoviendo y dinamizando el trabajo colectivo, realizando los correctivos y ajustes en el momento necesario. Esta metodología ayudará en la aplicación del programa porque sus principales características están enmarcadas en la investigación que nos va a permitir conocer el contexto real de los colaboradores y lograr la participación de los colaboradores mediante la estrategia lúdica que permite el aprendizaje a través del juego, existiendo una gran variedad de actividades divertidas y agradables en las que se pueden realizar con esta metodología.

Es por ello, que el taller será aplicado a los 60 colaboradores de forma gradual, cada semana, en grupos de 25 colaboradores, la empresa privada ejecutará en su propia instalación ubicada en la Av. Argentina con un tiempo estimado de 45 a 90 minutos por sesión. Cada sesión así mismo contará con material apropiado para realizar las actividades de manera metodológica, dinámica y práctica; así como una evaluación al final de cada sesión para medir las competencias presentadas en cada una de ellas. Está conformado por 3 sesiones de las cuales, **la primera** sesión busca que los colaboradores reconozcan y se identifiquen con la organización, **la segunda sesión** como un apoyo a la primera, busca fomentar el trabajo en equipo e incrementar las relaciones interpersonales entre los

colaboradores, **la tercera sesión** busca que los participantes mejoren sus condiciones laborales en la organización.

Todo ello, con el fin de que los colaboradores de la empresa incrementen su grado de compromiso organizacional.

Así mismo en cada una de las sesiones se realizará una dinámica como método de recreación y de aprender-haciendo de forma vivencial. Cada dinámica trabajará el tema abordado por la sesión, brindando de esta manera información teórica por parte del facilitador e información práctica por parte de las dinámicas. Con la aplicación del taller en Tienda Ripley Max, los participantes incrementaran notablemente su grado de compromiso organizacional hacia su empresa.

#### **5.5.1 Actividades que comprende el programa**

- a) Elaboración de afiches informativos.
- b) Volantes informativos.
- c) Empleo de redes sociales como: el FACEBOOK de Ripley Minka , a través de mensaje y publicaciones constantes.
- d) Talleres

#### **5.5.2 Procedimiento**

Se inició elaborando la propuesta del programa Compromiso Laboral aplicado en los colaboradores de Ripley y se presentó a Jefatura de Gestión de Personas, para su evaluación.

Se realizaron las coordinaciones previas con la Trabajadora Social, para iniciar con las actividades del programa que consta de:

La elaboración y difusión de afiches informativos estará a cargo de bienestar social,

se colocaran en los lugares visibles de cada piso de la tienda, para que así se pueda visualizar claramente el mensaje.

La elaboración y difusión de volantes estará a cargo de bienestar social, se entregaran en cada área una cantidad determinada de volantes, para que así estos sean entregados a todos los colaboradores.

Los talleres informativos son espacios interactivos que permiten a los colaboradores y la organización conocer con más profundidad la importancia de Compromiso laboral, ya que tienen por objetivo, orientar y afianzar el compromiso laboral en los colaboradores.

Por ultimo estará a cargo del Sub gerente Comercial de Tienda y Juana becerra, se desarrollaran de forma semanal durante los 4 meses, con una duración de 1:00 hora aproximadamente; dentro de los talleres se empleara videos de acorde al tema, dinámicas que afianzaran la información.

### **Primera sesión: “Conociendo mi organización”**

Durante el primer Taller se busca fortalecer la misión, visión valores de la organización, y así mantener a los colaboradores orgullosos de ser parte de la organización.

- 5 minutos: Presentación y mención del objetivo del taller
- 25 minutos: Exposición del video a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas y realizara dinámicas referentes al tema.
- 10 minutos: Proyección de videos con las políticas y lineamientos, que permitan

conocer con mayor profundidad a la organización.

- 10 minutos: Evaluación

### **Segunda sesión: “Trabajo en equipo y reconocimiento al desempeño entre compañeros”**

Durante el segundo taller se fomentara el trabajo en equipo e incrementar las relaciones interpersonales entre los colaboradores. El colaborador que se siente apreciado por su equipo de trabajo posee una actitud positiva, mayor confianza en sí mismo, habilidad por contribuir y colaborar con su equipo a su vez creando un entorno vital, motivador y enérgico.

- 5 minutos: Presentación y mención del objetivo de la capacitación.
- 25 minutos: Exposición del tema a tratar, a su vez el facilitador hará preguntas en algunas ocasiones.
- 10 minutos: Proyección del video “Trabajo en equipo y reconocimiento”.
- 10 minutos: Evaluación de trabajo en equipo y reconocimiento al desempeño entre compañeros.

### **Tercera sesión: “Compromiso por el trabajo”**

Mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el compromiso por el trabajo como también el desarrollo personal de los colaboradores, logrando de este modo mejorar el desempeño laboral y alcanzar las metas propuestas por la empresa.

- 5 minutos: Presentación y mención del objetivo de la capacitación.
- 20 minutos: Exposición del tema a tratar, conceptos, beneficios y técnicas para lograr un buen clima laboral.
- 10 minutos: Proyección del video “Compromiso laboral”
- 10 minutos: Evaluación de compromiso por el trabajo.

## **5.6 RECURSOS**

### **Recursos materiales**

- Papelote
- Papel craft
- Plumones

### **Recursos humanos:**

- Doctora. Ocupacional
- Trabajadora social
- Supervisores Comerciales

### **Recursos tecnológicos**

- Equipo multimedia
- Videos temáticos

### **Recursos Financiero**

- Caja chica

**CRONOGRAMA MENSUAL DE ACTIVIDADES**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Población objetivo</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>
Coordinar con Jefatura de Gestión de Personas, la propuesta del programa compromiso laboral en los colaboradores de Ripley.	Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A				
Coordinaciones previas con la Trabajadora Social, para iniciar con las actividades del programa.	Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A				
Elaboración de afiches informativos.	Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A				
Volantes informativos.	Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A				
Empleo de redes sociales como: el FACEBOOK de Ripley Jockey plaza, a través de mensaje y publicaciones constantes.	Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A				
	Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A				
<b>Primer Taller</b> denominado “ Conociendo mi organización.	Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A				
<b>Segundo Taller:</b> Trabajo en equipo y reconocimiento al desempeño entre compañeros.	Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A				
<b>Tercer Taller:</b> <b>Compromiso por el trabajo</b>	Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A				
Con la Trabajadora Social se realizara la Evaluación Individual y colectiva del programa a través del Informe Final.	Colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A				



## **PRESUPUESTO**

Afiches .....	32.00
Volantes .....	25.00
Papelotes .....	25.00
Plumones .....	15.00
Cinta de embalaje .....	8.00
Otros .....	150.00
Total	255.00 soles



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abanto, S. (2017). *Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Salud Pública de Sullana*, (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Lima. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE\\_PSICO\\_SUSAN.ABANTO\\_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SUSAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF)
- Aldaña, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo* (Tesis de Pregrado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Blanco, M. y Castro, P. (Bolivia, 2011). *Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos*. Revista Ajayu, 9(2), Agosto 2011, 215-233, ISSN 2077-2161, Bolivia. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>
- Böhrt, R., Solares, L., y Romero, C. (2014). *Evolución del contrato psicológico y el compromiso organizacional con la edad y antigüedad* (Tesis de Postgrado). Universidad católica boliviana san pablo, Bolivia. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/html/4615/461545457001/>
- Bayona, C., & Goñi, S. (2007). Compromiso organizacional: Implicaciones de la gestión estratégica para los recursos humanos. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, Vol. 9, N° 1, 2000, p, 139-149. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/profile/Cristina\\_Bayona/publication/266454597\\_Compromiso\\_Organizacional\\_Implicaciones\\_para\\_la\\_gestion\\_estrategica\\_de\\_los\\_Recursos\\_Humanos/links/54b650b30cf2bd04be31fb00/Compromiso-Organizacional-Implicaciones-para-la-gestion-estrategica-de-los-Recursos-Humanos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Cristina_Bayona/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recursos_Humanos/links/54b650b30cf2bd04be31fb00/Compromiso-Organizacional-Implicaciones-para-la-gestion-estrategica-de-los-Recursos-Humanos.pdf)

Becker, H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. The University of Chicago Press. *The American Journal of Sociology*, Vol. 66, No. 1, pp. 32-40. Estados Unidos.

Recuperado de:

<https://pdfs.semanticscholar.org/1c60/335d5100c88ae1d685ca5e162a30d1ef3c4d.pdf>

Chirinos, D. y Vela, J. (2017). *Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado de:

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017\\_Chirinos\\_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf)

Claire Rocha, M., & Böhrt Pelaez, M. (2004). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad*, Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Revista Ajayu, ISSN 2077-2161 v.2 n.1, Bolivia. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&nrm=iso)

Claire Rocha, M. y Böhrt Pelaez, M. (2003). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. Bolivia. Rev. AJAYU, año 2003, Vol. 2, N° 1.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México. Recuperado de:

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)

D'Agostino, A. (2015). Tendencias Globales de Capital Humano 2015: "Liderando en el nuevo mundo del trabajo. Deloitte University Press. Recuperado de:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>

Dunham, R.; Grube, J.; Castañeda, M. Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, Vol 79(3), Jun 1994, 370-380. Recuperado de:

<http://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.79.3.370>

Greenberg, J., & Baron, R. A. (1995). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*, Editorial Prentice Hall, Estados Unidos. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books/about/Behavior\\_in\\_Organizations.html?id=yyZgQgAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Behavior_in_Organizations.html?id=yyZgQgAACAAJ&redir_esc=y)

González, L. y Antón, C. (1995). *Dimensiones del compromiso organizacional*. Universidad Salamanca. Recuperada de:

<https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/125406/1/1995%20Gonz%C3%A1lez%20y%20Ant%C3%B3n.pdf>

Hellriegel, C. y Colbs, R. (1999). *Comportamiento organizacional*, Editores International Thomson, México.

Loli, A. ; Montgómery, W.; Cerón, F.; Del Carpio, J.; Navarro, V. y Llacho, K. (2015) *Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*”, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Revista IIPSI, Vol. 18 - N.º 1 - 2015 PP. 105 – 123, Perú. Recuperado de:

<file:///C:/Users/ASUSPC/Downloads/11781-41083-1-PB.pdf>

Loli, A. (2006). *Compromiso organizacional en los trabajadores de una Universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas*. Revista IIPSI , VOL. 9 - N.º 1 - 2006 PP. 37 – 67, Peru. Recuperado de:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4028/3208>

Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). *A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment*. Pennsylvania State

University, *Psychological Bulletin* Vol. 108. No. 2,171-194, Estados Unidos.

Recuperado de:

[http://cyb.ox.or.kr/lms\\_board/bbs\\_upload/%C0%CC%C1%F7%C0%C7%B5%B5-%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf](http://cyb.ox.or.kr/lms_board/bbs_upload/%C0%CC%C1%F7%C0%C7%B5%B5-%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf)

Meyer, J. y Allen, N. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior* 252-276, Canada, Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879196900433>

Martinez, P. y Garcia, G. (2016). *Barómetro del Compromiso, 2015*. Recuperado de

Tatum:[http://www.tatum.es/wpcontent/uploads/2016/05/comp\\_tat\\_15.pdf](http://www.tatum.es/wpcontent/uploads/2016/05/comp_tat_15.pdf)

Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment, London. *Human Resource Management*. The University of Western Ontario, Canada. Recuperado de:

<http://www.m5zn.com/newuploads/2015/10/04/pdf/400c5edfcd96289.pdf>

Meyer, J. y Allen, N. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research and application. Inglaterra. Recuperado de:

<http://sk.sagepub.com/books/commitment-in-the-workplace>

Monday, R.; Steers, R. y Porter, L. (1979). The measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, Volume 14 (2), 224-247.

Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0001879179900721>

Monday, R., Porter, L. y Steers, R. (1982). Employee–organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover, *New York: Academic Press*, Estados Unidos. Recuperado de:

<https://www.worldcat.org/title/employee-organization-linkages-the-psychology-of-commitment-absenteeism-and-turnover/oclc/7924834>

Montoya E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center* (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú. Recuperada de:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/54246907.pdf>

Meza De los Cobos, L. (2013). *La Cultura y el Compromiso Organizacional en un organismo descentralizado de la administración pública en Querétaro* (Tesis Posgrado). Universidad Autónoma de Querétaro, México. Recuperado de:  
<http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/829/1/RI000100.pdf>

Peña, M.; Díaz, G.; Chávez, A. y Alarcón, M (2016). *El compromiso organizacional de los trabajadores en pequeñas empresas* (Tesis de pregrado). Revista Internacional Administración & Finanzas Vol. 9, No. 7, 2016, pp. 109-119, México. Recuperado:  
<file:///C:/Users/ASUSPC/Downloads/SSRN-id2916862.pdf>

Renee, M. (2013). *Compromiso laboral en una institución del estado*. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Funes-Mariela.pdf>

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. Perú. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA\\_CARRASCAL\\_OSCAR\\_COMPROMISO\\_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. (1988). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice Hall, Estados Unidos. Recuperado de:  
<https://www.marcialpons.es/libros/fundamentos-de-comportamiento-organizacional/9789701701812/>

Robbins, Stephen P. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice Hall.

México. Recuperada de:

<http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>

Steers, R.M. (1977). *Antecedents and outcomes of organizational commitment*.

*Administrative Science Quarterly*, 1977, 22, 46-56. Recuperado de:

[https://www.jstor.org/stable/pdf/2391745.pdf?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/pdf/2391745.pdf?seq=1#page_scan_tab_contents)



# **ANEXO**



## ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	METODOLOGIA
<p>-¿Cuál es el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018?</p>	<p>Determinar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018.</p>	<p>La presente investigación es de tipo cuantitativa – descriptiva ya que nos permite observar y describir la problemática a mayor profundidad, ya que tiene como propósito determinar el nivel de compromiso laboral de los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A. Centro Comercial Minka, en la Provincia Constitucional del Callao, 2018.</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	POBLACION Y MUESTRA
<p>-¿Cuál es el nivel del compromiso laboral, según la dimensión compromiso afectivo, que presentan los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018?</p> <p>-¿Cuál es el nivel del compromiso laboral, según la dimensión compromiso de continuidad, que presentan los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A, en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018?</p> <p>-¿Cuál es el nivel del compromiso laboral, según la dimensión compromiso normativo, que presentan los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A, en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018?</p>	<p>Identificar según la dimensión compromiso afectivo, el nivel de compromiso laboral que presentan los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018.</p> <p>Identificar según la dimensión compromiso de continuidad, el nivel de compromiso laboral que presentan los colaboradores de Tiendas por departamento Ripley S.A, en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, 2018.</p> <p>Identificar según la dimensión compromiso normativo, el nivel de compromiso laboral, que presentan los colaboradores de tiendas por departamento Ripley S.A, en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao,2018.</p>	<p>La población de estudio está comprendida por 60 colaboradores que laboran en Tiendas por departamento, en el centro comercial Minka, de la Provincia Constitucional del Callao, durante el periodo 2018.</p> <p style="text-align: center;">N = 60 colaboradores</p> <p>La muestra es censal porque está constituida por la totalidad de la población, por ser una cantidad reducida de participantes. Por tanto, está conformada por los 60 colaboradores que laboran en Tiendas por departamento Ripley, Provincia Constitucional del Callao.</p>

## ANEXO N° 2 CUESTIONARIO DE COMPROMISO LABORAL

### I. Datos Generales

Sexo: F (     )     M (     )                      Edad: ..... años  
 Estado civil: .....                      Ingreso mensual S/. : .....  
 Situación familiar: Monoparental (     ) Extensa (     ) Nuclear (     )

### II. INSTRUCCIONES:

A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su EMPRESA. Siguiendo a sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de los enunciados.

Marque con (x) según considere en los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

En Total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	De acuerdo	En total de acuerdo
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad					
2 Una de las principales razones por las por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3 Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
4 Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
5 Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6 Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.					
7 Esta empresa tiene un gran significado personal para mi					
8 Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
9 Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.					
10 Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
11 Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12 Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
13 Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en esta empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo					
14 La empresa donde trabajo merece mi lealtad					
15 Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo					
16 Ahora mismo sería duro para mi dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo					
17 Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa					
18 Creo que le debo mucho a esta empresa					

## ANEXO N°3 CARTA DE ACEPTACION



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 11 de Diciembre del 2018

Carta N° 2811-2018-DFPTS

Señora  
**ZOILA RODRIGUEZ SALDAÑA**  
**JEFA DE BIENESTAR SOCIAL**  
**TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLY S.A.**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Juana Marlene BECERRA VELAZCO**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 71-4670550, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

  
 Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social



RGS/erb  
Id. 1000292

FACULTAD DE  
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

## ANEXO N° 4 FOTOGRAFÍAS DE LA MUESTRA

