

Compromiso organizacional y su efecto en la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el súper Chiclayo 2019

Lic. Brenda Yulissa Gil Cruzado <https://orcid.org/0000-0001-8881-9560>

Mgtr. Willy Rolando Anaya Morales <https://orcid.org/0000-0003-4474-2674>

Mgtr. María de los Ángeles Guzmán Valle <https://orcid.org/0000-0002-7159-5991>

Dr. Marco Agustín Arbulu Ballesteros <https://orcid.org/0000-0001-7940-7580>

Dr. Luis Santiago Garcia Merino <https://orcid.org/0000-0001-9392-2474>

Resumen

En esta investigación se estudió el compromiso organizacional y su efecto en la intención de rotación en los colaboradores. El objetivo de la investigación fue evaluar el efecto del compromiso organizacional sobre la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el súper Chiclayo 2019. La tesis tuvo un enfoque cuantitativo, aplicado de nivel explicativo. Se aplicaron dos cuestionarios (28 preguntas en total) a los 50 colaboradores del Super. Se empleó los instrumentos de Meyer y Allen (1990) para medir el compromiso organizacional, y de Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) para la intención de rotación. Se determinó que existe influencia del compromiso organizacional sobre la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el super Chiclayo 2019. Ante tales resultados, la organización debe valorar a su personal y generar estrategias que permitan aumentar su compromiso y disminuir su deseo de irse de la empresa.

Palabras clave: compromiso, intención de rotación, Super, efecto, colaboradores

Abstract

In this research, organizational commitment and its effect on employee turnover intention were studied. The objective of the research was to evaluate the effect of the organizational commitment on the intention to rotate in the employees of the super Chiclayo 2019 supermarkets. The thesis had a quantitative approach, applied at an explanatory level. Two questionnaires (28 questions in total) were applied to the 50 Super employees. The instruments of Meyer and Allen (1990) were used to measure organizational commitment, and Mobley, Horner and Hollingsworth (1978) for the intention of rotation. It was determined that there is an influence of the organizational commitment on the intention to rotate in the employees of the super Chiclayo 2019 supermarkets. Faced with such results, the organization must value its staff and generate strategies that increase their commitment and reduce their desire to leave the company.

Keywords: commitment, rotation intention, Super, effect, collaborators

I. Introducción

El compromiso organizacional es reconocido como un elemento fundamental para lograr un mejor desempeño en las entidades y una mayor efectividad en la prestación de servicios a la sociedad (Moreno, Moreira, Rodríguez & Castro, 2018). Es decir, cuanto más este vínculo esté en línea con el objetivo de la organización, mayor será la posibilidad de éxito (Lizote, Verdinelli & Do Nascimento, 2017).

Según el último informe “Tendencias Globales de Capital Humano (2015) elaborado por Deloitte Perú los colaboradores han implementado nuevas maneras realizar su trabajo, producir y consumir. Sin embargo, las empresas están reaccionando con lentitud, quedándose cortas en el impulso de capacidades adecuadas para nutrir sus niveles jerárquicos. En este nuevo mundo laboral, las entidades deberán pensar maneras creativas de cómo gestionar a su personal, creando y planteando ideas que admitan recuperar al menos parte de ese control. Los directivos consideran que el poco compromiso es el mayor obstáculo que afrontan las entidades.

Por otro lado, según la Asociación Peruana de Recursos Humanos Perú se considera un país con mayor incremento de rotación (superando un 18 %). Las organizaciones de todo el mundo se enfrentan hoy a muchos desafíos con la creciente integración de la economía mundial en un solo mercado enorme que genera una competencia global intensa. Además de tener que seguir el ritmo de los avances tecnológicos, también es crucial para una organización poder retener a sus mejores empleados frente a la globalización y la diversidad de la fuerza laboral. En conjunto, los empleados de una organización pueden proporcionar una fuente de ventaja competitiva que es complicado de imitar para los competidores. La intención de rotación se encuentra entre los predictores más sólidos de la rotación real y el compromiso organizacional es uno de los antecedentes más importantes para la intención de rotación (Moreno, Moreira, Rodríguez & Castro, 2018).

Según Lizote, Verdinelli y Do Nascimento (2017) si el personal está muy comprometido con la institución, el porcentaje que renuncie o abandone su puesto laboral disminuye. En cambio, se evidenciará un mejor desempeño o rendimiento en todas sus tareas o funciones que a diario realice en su centro de trabajo. Los sujetos se concentran en sus fines y aprovechan al máximo su tiempo

Los Supermercados El Super es una empresa del sector retail. Cuenta con 5 tiendas ubicadas en Chiclayo, Pimentel, Ferreñafe, Urb. Latina y Lambayeque. La problemática de la investigación consiste en que los gerentes han observado el poco compromiso de los empleados, siendo uno de los inconvenientes que afronta la entidad. Asimismo, mencionan que no cuentan con una forma idónea para examinar y perfeccionar el compromiso. Los gerentes desean erradicar la situación anteriormente mencionada y poder lograr un mejor desempeño y disminuir el ausentismo.

Además, han observado en los altos índices de rotación de personal que se viene presentando en El Super, por lo que la capacitación de nuevo personal implica un mayor costo a la organización, más tiempo de adaptación y aplazamiento en las metas planteadas. Ante lo mencionado, se plantea la siguiente pregunta: ¿El compromiso organizacional tendrá efecto sobre la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el super Chiclayo 2019?

El objetivo general: Evaluar el efecto del compromiso organizacional sobre la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el super Chiclayo 2019 y los objetivos específicos: Identificar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores, identificar el grado de intención de rotación en los colaboradores, evaluar el efecto de la dimensión compromiso afectivo sobre la intención de rotación en los colaboradores, evaluar el efecto de la dimensión compromiso continuo sobre la intención de rotación en los colaboradores y evaluar el efecto de la dimensión compromiso normativo sobre la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el super Chiclayo 2019.

Este estudio se suma al cuerpo de conocimientos acumulados sobre compromiso organizacional de los trabajadores e intención de rotación (por investigadores y académicos en el campo del comportamiento organizacional), porque proporciona una mayor perspectiva para comprender ambos constructos. Asimismo, a los directivos les interesa obtener información acerca de los niveles de compromiso organizacional e intención de rotación, porque no han existido previos estudios sobre estas variables. Además, es importante los resultados para generar herramientas y estrategias (como la capacitación, talleres) con el fin de aumentar la productividad y crecimiento del lugar. También, se evidenciarán menos ausencias, colaboradores más comprometidos y motivados con la organización y ser más productivo.

La tesis está dividida en capítulos. En el capítulo I se aborda la problemática de la empresa; en el Capítulo II se aborda los antecedentes y bases teóricas de las variables presentadas en el estudio. En el Capítulo III se señala la metodología empleada. En el capítulo IV, V y VI se muestran los resultados conseguidos, conclusiones y recomendaciones para la empresa. Por último, en el capítulo VII y VIII se consideran las referencias bibliográficas y anexos.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del Problema

Nilesh (2015) estudiaron el compromiso en la organización y su relación con la intención de rotación en una muestra de 120 empleados (entre 18 a 30 años) de un supermercado en Mumbai. Después de aplicar una encuesta, los resultados fueron que los empleados han mostrado una mayor intención de rotación e incluso la intención de abandonar el país. Se concluye que la organización debe mostrar más importancia a los colaboradores y crear nuevas estrategias para aumentar el nivel de compromiso, eficiencia.

Bustamante, Fernández, Moscoso y Vera (2016) identificaron la relación entre compromiso y la intención de rotación. Se aplicaron dos cuestionarios en 124 personas. Se demostró que tener un mayor compromiso afectivo y normativo disminuye el deseo de irse de la empresa. También, mencionaron que una vez que el compromiso disminuye, la intención de rotación aumenta.

Cainicela y Pazos (2016) determinaron si hay influencia entre la satisfacción laboral (dos dimensiones), el compromiso sus tres dimensiones) y la intención de rotación en el personal de una compañía. No se halló efecto entre compromiso y la deseo de irse de la entidad. Pero, las dimensiones intrínsecos y extrínsecos si tienen efecto en la rotación.

Amponsah- Tawiah y Mensah (2016) examinaron la relación y el impacto de la seguridad ocupacional en el compromiso organizacional en una empresa de Ghana. El estudio explora la seguridad ocupacional y los diferentes elementos del compromiso organizacional. De los 400 cuestionarios administrados, 370 fueron devueltos (77,3% hombres y 22,7% mujeres) y se utilizaron para el estudio. Se utilizaron análisis de correlación y regresión múltiple para determinar la relación y el impacto entre las variables. Los hallazgos de este estudio revelaron una relación positiva y significativa entre la gestión de seguridad y salud ocupacional y el compromiso afectivo, normativo y de continuidad. La empresa debe reconocer el hecho de que los trabajadores que se sienten saludables y seguros en el desempeño de sus funciones desarrollan un apego emocional y tienen un sentido de obligación con su organización y lo más probable es que estén comprometidos con la organización. Los empleados no solo se comprometen

con la organización; más bien, esperan que la gerencia primero piense en sus necesidades de salud y seguridad mediante la implementación de medidas de políticas buenas y sólidas. Por lo tanto, la gerencia debe invertir en la protección de la salud y seguridad de los empleados en las organizaciones.

Dwayne (2017) identificó las tácticas efectivas empleadas por los gerentes de las empresas que generan compromiso en el personal. Para este estudio participaron los trabajadores de tiendas minoristas de Pennsylvania y se emplearon cuestionarios y entrevistas semiestructuradas. El resultado principal fue que los gerentes disminuyeron la rotación de personal y aumentaron el compromiso organizacional al preocuparse por sus trabajadores. El autor concluye que la ausencia de compromiso del personal le cuesta a las empresas minoristas millones de dólares al año además, además no cumplirían con las metas pero, mejorar el compromiso significa mayor rentabilidad y estrategia para retener a los miembros de la organización.

Hurtado (2017) identificó qué motiva a los colaboradores a permanecer un buen tiempo en una empresa del sector retail (Piura) asimismo, identificó el tipo de compromiso organizacional que predomina en ellos. En los resultados se evidenció que predominó el compromiso de continuidad mientras que el afectivo fue el menos valorado. Según los resultados, el personal no renuncia a la empresa porque el costo de dejarla sería aún mayor, su decisión se ve influenciada por la remuneración, comisiones, bonos, etc. Asimismo, los colaboradores demostrarán mayor compromiso a medida que perciban más beneficios para ellos (económicos o no económicos).

Gómez (2018) determinó el nivel de compromiso organizacional para ello, emplearon el cuestionario de Meyer, Allen y Smith. En los hallazgos señalaron que el compromiso continuo y normativo predominaron esto significa que, los colaboradores no renuncian a la empresa porque perderían su estabilidad económica y profesional; otro motivo sería el tiempo y energía invertidos en la empresa. Además, son pocas las probabilidades de encontrar un mejor trabajo considerando que en las entidades apuestan por contratar a profesionales jóvenes.

Días, Luíz y Barbosa (2018) investigaron a través de un estudio explicativo cómo el compromiso organizacional tiene efecto en la satisfacción en el trabajo e intención de rotación en 172 empleados. Hallaron que el compromiso afectivo, normativo y la satisfacción con el sueldo, promociones y naturaleza del trabajo impactan

significativamente en la intención de rotación. Respecto a los factores demográficos solo la edad se asoció negativamente con la intención de rotación.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1 Compromiso Organizacional

Según Klein, Molloy y Cooper (2009) esta variable fue tomada en cuenta desde inicios de los 60 del siglo pasado. Desde entonces, ha tenido diversas definiciones e instrumentos por diferentes autores para ser medido (Meyer & Herscovitch, 2001).

Es el nivel en que los empleados se identifican con una empresa y sus metas. También se define como el entendimiento y administración del comportamiento de las personas en las empresas. Para Meyer y Allen (1991) es un estado psicológico y vínculo que tiene una persona y una entidad, la cual presenta efectos respecto a la decisión para continuar en la empresa o dejarla. Son 3 tipos: continuidad, normativo y afectivo

Kinicki y Kreitner (2006) resaltaron que es la identificación de una persona con su trabajo. Asimismo, Díaz y Rodríguez (2007) mencionaron que el trabajador comprometido siente afecto por la compañía, tiene conocimientos de sus propósitos y mantiene el deseo de continuar trabajando por un largo tiempo en la empresa.

Para Pineda (2006) es importante conocer si las personas demuestran estar comprometidas con la empresa a través de su manera de ser con los miembros de la organización. El compromiso brinda fuerza y ayuda a que las empresas tengan éxito (Ribeiro & Bastos, 2010).

Meyer y Herscovitch (2001) refirieron que el compromiso otorga fuerza a los individuos para que contribuyan a lograr sus objetivos. Asimismo, son 3 tipos de compromiso (afectivo, normativo y continua), que manifiestan los vínculos emocionales, el deber percibido y los costos de dejar una empresa (Allen & Meyer, 1990). Por lo tanto, cualquier instrumento de medición sobre este constructo debe aprovechar cada uno de estos aspectos y hacer referencia al fin, a lo que se comprometen los individuos, ya sea la entidad, equipo, etc.

El modelo de compromiso desarrollado por Meyer y Allen (1997) ha sido empleado por los investigadores para predecir los resultados más fundamentales en el

personal, incluidos los comportamientos de rotación, desempeño, tardanzas, etc. (Meyer et al., 2002).

El Compromiso afectivo implica un vínculo emocional desarrollado por el trabajador hacia la empresa basado en experiencias laborales positivas. Significa que la persona desea estar en la empresa. Enríquez et al. (2001) explicaron que los propósitos y el grado de libertad que disfrutaban los colaboradores son determinantes para el compromiso afectivo. Por su lado, Perry (2004) indicó que las relaciones saludables entre compañeros de trabajo y supervisores pueden tener efecto en el nivel de compromiso afectivo.

Por otro lado, en el compromiso normativo o moral el colaborador se identifica con los valores y normas de la empresa (Penley & Gould, 1988). La persona se siente en el deber de permanecer en la empresa. Según Jaros et al. (1993), implica un vínculo moral o racional, significa que la persona “tiene” que estar en la organización. Es importante mencionar que los premios, castigos, autonomía y cultura desempeñan un rol esencial para decidir el nivel de compromiso normativo (Meyer & Allen, 1997 y Sharma & Sinha, 2015).

Por último, en el compromiso de continuidad la persona evalúa el costo económico, social y profesional de renunciar a la empresa (Bryant et al, 2007). Los colaboradores han invertido tiempo, energía, dinero, etc. en sus empresas y eso influyen en la decisión de permanecer o dejar su trabajo actual. Además, la edad y permanencia de los trabajadores dentro de las empresas aumenta el costo percibido de dejarlo; las personas reflexionan en su pensión, beneficios laborales, vacaciones y seguridad laboral al considerar dejar su puesto de trabajo.

De las 3 dimensiones; el afectivo es el componente más esencial de las intenciones de irse. El colaborador tendrá menos probabilidades de irse cuando tienen un compromiso emocional con su empresa y se involucran con ella (Abouzari & Alizadeh, 2016).

Factores que afectan el compromiso organizacional.

- Características individuales: edad, género, educación, estado civil, historial laboral, historia de la organización, habilidades
- Características del trabajo: variedad de habilidades, autonomía, retos.
- Características relacionadas con el rol: ambigüedad de rol, roles múltiples, conflicto de roles.
- La forma de comportamiento del grupo / líder: grupo. Cohesión, interdependencia, liderazgo en la comunicación.
- Características de la organización: el grado de centralización, formalización de la organización, dimensión y tamaño de la organización (Matieu & Dennis, 1990).

2.2.2 Intención de rotación laboral

La rotación de empleados tiene un tema importante para muchos investigadores y académicos debido a sus resultados negativos como rotación (Cotton & Tuttle, 1986; Mowday et al., 1982). La relación entre capacitación y desarrollo se ha desarrollado en la literatura, pero los resultados contradictorios descritos en la literatura que define la parte de la capacitación y su impacto en la rotación de los empleados crean una relación complicada (Mincer, 1988). Por ejemplo, la baja tasa de programas de capacitación en las organizaciones puede llevar a un desempeño laboral deficiente y una mayor tasa de rotación de empleados. Por otro lado, las organizaciones que cuentan con un programa de capacitación adecuado para el desarrollo de sus empleados disfrutan de una alta tasa de éxito y un menor nivel de rotación de empleados. Los empleados pueden sentirse agradecidos por mostrar un mayor compromiso y menos estímulo para abandonar la organización (O'Reilly et al., 1991).

La intención de rotación laboral es un término que se elaboró a partir de algunos estudios sobre la rotación en las empresas. Según Begley y Czajka (1993), la rotación es la acción voluntaria de renunciar a la organización.

Si la persona es fiel a su entidad contribuirá a disminuir la rotación de colaboradores ya sea porque renunció o hubo despido. Según Tamayo (2008) la

rotación puede ser voluntaria o involuntaria. Si incrementa la rotación, la empresa gastará en reclutar, seleccionar y capacitar nuevamente al personal nuevo, además habrá gastos como las vacaciones, compensación, anticipo de días festivos, etc. (Chiavenato, 2009; Gómez, Balkin & Cardy, 2008).

Kuean, Kaur y Wong (2010) vinculan un mayor compromiso organizacional con menores intenciones de abandonar la organización. El compromiso afectivo o afectivo del empleado con la organización fue el factor predictivo más importante de las intenciones de irse. Los empleados tenían menos probabilidades de irse cuando tenían un compromiso emocional con su organización y se identificaban con ella. Cultivar una cultura organizacional de valores compartidos e involucrar a los empleados en los procesos de establecimiento de objetivos mejoraría aún más la aceptación y alineación de los empleados con los objetivos organizacionales establecidos. Esto promueve un mayor compromiso personal de la organización y, finalmente, reduce las intenciones de los empleados de abandonar la organización.

Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) mencionaron que la rotación es la decisión de irse de manera voluntaria de una empresa. Los autores resaltan que si el sujeto decide irse entonces se considera voluntario, pero si la entidad lo decida entonces es involuntaria

La satisfacción en el trabajo influye directamente en el deseo de abandonar o renunciar a la empresa. Se han llevado a cabo diversas pruebas empíricas de este modelo, concluyendo de que el mejor predictor de la rotación fue la intención de rotación. Entonces, son 3 variables fundamentales en la rotación: compromiso organizacional, satisfacción laboral e intención de rotación.

Por otro lado, son 3 reactivos empleados en esta investigación. Un reactivo para factor, es decir, el reactivo siempre pienso en renunciar a mi actual trabajo para el factor compromiso organizacional, el reactivo probablemente estaré buscando un nuevo trabajo el próximo año para el factor satisfacción en el trabajo y, por último, el reactivo tan pronto como sea posible dejaré la empresa para el factor intención de desvinculación con la empresa.

Si los empleados cuyas características son el bajo rendimiento, conflictivos, poca creatividad se retiran de una entidad traerían consigo efectos positivos porque es

necesario que la institución esté conformada por personas que suelen estar comprometidos con la empresa. Y, las consecuencias desfavorables son la cantidad fuerte de invertir en contratar gente nueva, poca productividad, problemas diversos en el entorno laboral.

Modelo conceptual

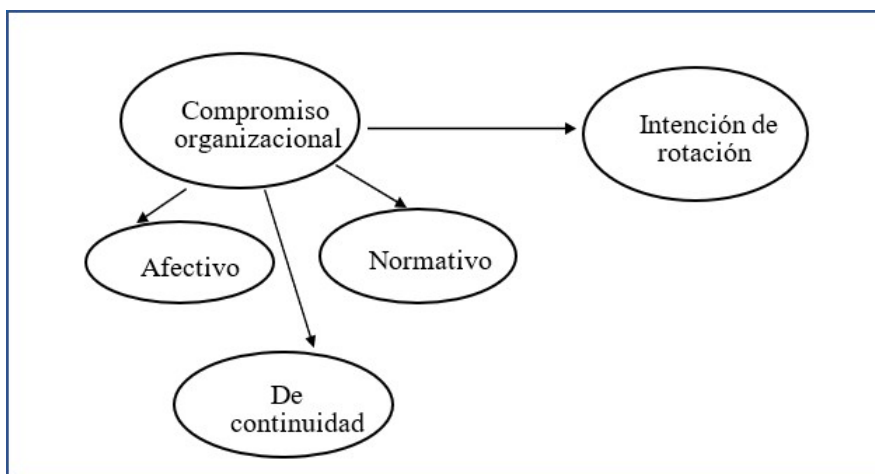


Figura 1. Modelo teórico basado en Meyer y Allen (1991) y Mobley, Horner y Hollingsworth (1978)

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque: Es cuantitativo, pues se utilizaron herramientas estadísticas para medir las variables. De tipo Aplicada pues se abordó la teoría y probó si ésta se cumple en la compañía y nivel explicativa, pues se probó la causalidad de las variables (causa-efecto).

3.2. Diseño de investigación

No experimental, pues en ella no se manipuló las variables. Además, es de corte transversal considerando que la información se levantó en un solo instante de tiempo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo compuesta por los 50 colaboradores de los autoservicios el Súper de la provincia de Chiclayo.

Muestra: Se buscó seleccionar una muestra, pero considerando que la población es pequeña se procedió que todos los colaboradores fueran entrevistados procediéndose a realizar un censo.

Muestreo: Habiéndose llevado un censo, ya no se elaboró un muestreo.

3.4. Criterios de selección

Colaboradores de la institución que tengan la modalidad de planilla.

No se contempló aquellos que tengan la condición de practicantes ni invitados, ni colaboradores que estén brindando servicio de forma eventual (como los colaboradores de las empresas proveedoras).

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensión.	Indicadores
Independiente Compromiso organizacional Un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Meyer & Allen ,1991).	Compromiso afectivo	Felicidad de trabajar en la empresa para siempre
		Hablar de la empresa con gente de afuera.
		Los problemas de esta empresa son suyos.
		Llegar a estar conectada con la empresa
		Ser parte de la familia en la empresa
		Emocionalmente conectada con la empresa
		Significado personal para de la empresa
		Sensación de pertenencia hacia la empresa.
	Compromiso continuo	Miedo al renunciar al trabajo
		Difícil dejar la empresa
		Consecuencias de dejar la empresa
		Costos por dejar la empresa
		Estar en la empresa por necesidad
		Opciones para considerar dejando esta empresa.
		Consecuencias negativas de dejar esta empresa
		Razones para continuar trabajando en esta empresa
	Compromiso normativo	Considerar trabajar en otra empresa.
		Cambiar de compañía con frecuencia
		No ser leal siempre a la empresa
		Ser ético al dejar la empresa
		Obligación moral al quedarse en la empresa
		Sentir que no es correcto dejar la empresa
		Valor de ser leal a la empresa
		Permanencia en la empresa

		Sensatez al ser un “trabajador de empresa”
Dependiente Intención de rotación Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) definieron la rotación como “el retiro voluntario e involuntario de una persona de una organización de la cual recibe un salario”	Constructo unidimensional	Renunciar a mi actual trabajo
		Buscar nuevo trabajo
		Posibilidad de abandonar la empresa

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1990) contiene 25 ítems dividido en 3 dimensiones, siendo sus dimensiones compromiso afectivo (8); continuo (9) y normativo (8). Mientras que el cuestionario de Intención de rotación laboral de Mobley, Horner y Hollingsworth (1978) contiene 3 ítems (unidimensional). Se utilizó la escala de Likert donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 de acuerdo.

Análisis de Fiabilidad

Tabla 2

Análisis de fiabilidad

Variables	Dimensiones	Fiabilidad	Apreciación
Compromiso organizacional	C. afectivo	0.639	MODERADO
	C. de continuidad	0.50	MODERADO
	C. normativo	0.55	MODERADO
Intención de rotación		0.74	ALTO

En ámbitos generales, todas las dimensiones presentes en la variable que trata el Compromiso organizacional poseen datos de fiabilidad apreciados como MODERADOS (es decir no llega a 0.7, pero tampoco está por debajo de 0.4; por su lado, la variable que trata la Intención de Rotación posee también una fiabilidad de Cronbach ALTO. Cabe recalcar que este último constructo no tiene dimensiones, puesto que se considera a la intención de rotación como un todo.

Análisis Factorial

Tabla 3

Prueba de KMO y Bartlett – Compromiso organizacional

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,620
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado	673,45
Bartlett	gl 300
Sig.	,000

Tabla 4

Prueba de KMO y Bartlett - Intención de rotación

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,587
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado	19,187
Bartlett	gl 3
Sig.	,000

Tanto en el caso del Compromiso Organizacional, como en la Intención de Rotación, se encuentran Sigmas de Barlett menores a 0.05, además de un KMO mayor a 0.5. Por tanto, se puede concluir que el análisis factorial es una prueba que amerita ser aplicada, pues el constructo evidencia que es multidimensional.

Normalidad de los datos

Tabla 5

Análisis de la normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Promedio Compromiso afectivo	,191	50	,000	,936	50	,010
Promedio Compromiso continuo	,177	50	,000	,917	50	,002
Promedio Compromiso Normativo	,246	50	,000	,824	50	,000
Promedio Intención de rotación	,235	50	,000	,838	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al tener una muestra mayor de las 50 personas, la prueba utilizada para determinar cómo se distribuyen los datos fue la de Kolmogorov. Teniendo así que todos los datos, tanto de Compromiso Organizacional, como en la Intención de Rotación, poseen datos menores a 0.05, indicando así que se distribuyen de manera no normal, ameritando que se utilicen pruebas no paramétricas para su tratamiento (Rho Spearman para correlaciones)

3.7. Procedimientos

La encuesta se aplicó a la población en total de los colaboradores del Super Chiclayo en forma semanal cada vez que se reunieron con los jefes de sus respectivas áreas, con el cuestionario autosuministrado. Luego se recogió los cuestionarios en forma física y se vació al programa computacional para poder realizar el análisis respectivo.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el programa estadístico SPSS 25 para procesar el cuestionario y los datos recopilados en el muestreo. Para efectos de algunos cálculos que complementen el estudio se utilizó en forma paralela la hoja de cálculo Excel.

De otro lado, se midió la confiabilidad del constructo y por cada una de las dimensiones, utilizando alfa de Cronbach.

Posteriormente se utilizó el análisis descriptivo de los datos recopilados y para efectos de contrastar la hipótesis de utilizaron estadísticos como R de Pearson, Spearman y para la parte de causalidades Regresión lineal múltiple.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 6

Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/ Variables	Indicadores/ Operacionalización
¿El compromiso organizacional tendrá efecto sobre la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el super Chiclayo 2019?	Evaluar el efecto del compromiso organizacional sobre la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el super Chiclayo 2019	El compromiso organizacional tiene efecto sobre la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el super Chiclayo 2019	Variable independiente Compromiso organizacional Compromiso afectivo Compromiso de continuidad	Felicidad de trabajar en la empresa para siempre Hablar de la empresa con gente de afuera. Los problemas de esta empresa son suyos. Llegar a estar conectada con la empresa Ser parte de la familia en la empresa Emocionalmente conectado con la empresa Significado personal para de la empresa Sensación de pertenencia hacia la empresa. Miedo al renunciar al trabajo Difícil dejar la empresa Consecuencias de dejar la empresa Costos por dejar la empresa Estar en la empresa por necesidad Opciones que considerar dejando esta empresa. Consecuencias negativas de dejar esta empresa Razones para continuar trabajando en esta empresa Considerar trabajar en otra empresa.

los colaboradores - Evaluar el efecto de la dimensión compromiso normativo sobre la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el super Chiclayo 2019			
Diseños de Investigación	Población/Muestra	Técnicas Estadísticas	Tipo de Investigación
Diseño no experimental	Población: 60 Colaboradores Muestra: Censal	Estadísticas descriptivas Prueba Kolmogorov – Smirnov Correlación de Pearson / Spearman Regresión lineal múltiple	Enfoque cuantitativo Tipo aplicada Nivel explicativo

3.10. Consideraciones éticas

Según Halse (2011):

- Mérito e integridad en la investigación: Se utilizaron diversas fuentes previas para contribuir y enriquecer a una disciplina o de un campo.
- Beneficencia: Se trató a todos los participantes de manera ética, respetando sus decisiones y asegurando su bienestar.
- Justicia: Se distribuyeron los beneficios y obligaciones de la investigación de manera equitativa.
- Confidencialidad: Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
- Observación participante: Se actuó con prudencia en el proceso de recolección de información, siendo responsable de cada consecuencia que se derivó de la interacción instituida con el personal.
- Originalidad: Es un estudio único citado correctamente en base a las normas APA 6ta edición, respetando la propiedad intelectual.

IV. Resultados

4.1. Sociodemográfica

Tabla 7

Análisis sociodemográfico

Factor	Categoría	N	%
SEXO	masculino	45	75,0%
	femenino	15	25,0%
ESTCIV	Soltero	43	71,7%
	Casado	17	28,3%
GRADOINS	Nivel colegio	9	15,0%
	Técnico Superior	35	58,3%
	Superior universitario	16	26,7%
EDAD (Agrupada)	20-30	24	40,0%
	30-40	18	30,0%
	40 a mas	18	30,0%

Las variables sociodemográficas indican que hay mucha diferencia porcentual en cuanto al sexo presente en los colaboradores, sin embargo, en cuanto al estado civil, se muestra que existe un mayor porcentaje de solteros dentro la organización, así mismo, se tiene un porcentaje de participación destacado en el nivel técnico superior, respecto al nivel de educación.

4.2. Análisis del Compromiso Organizacional y la Intención de rotación

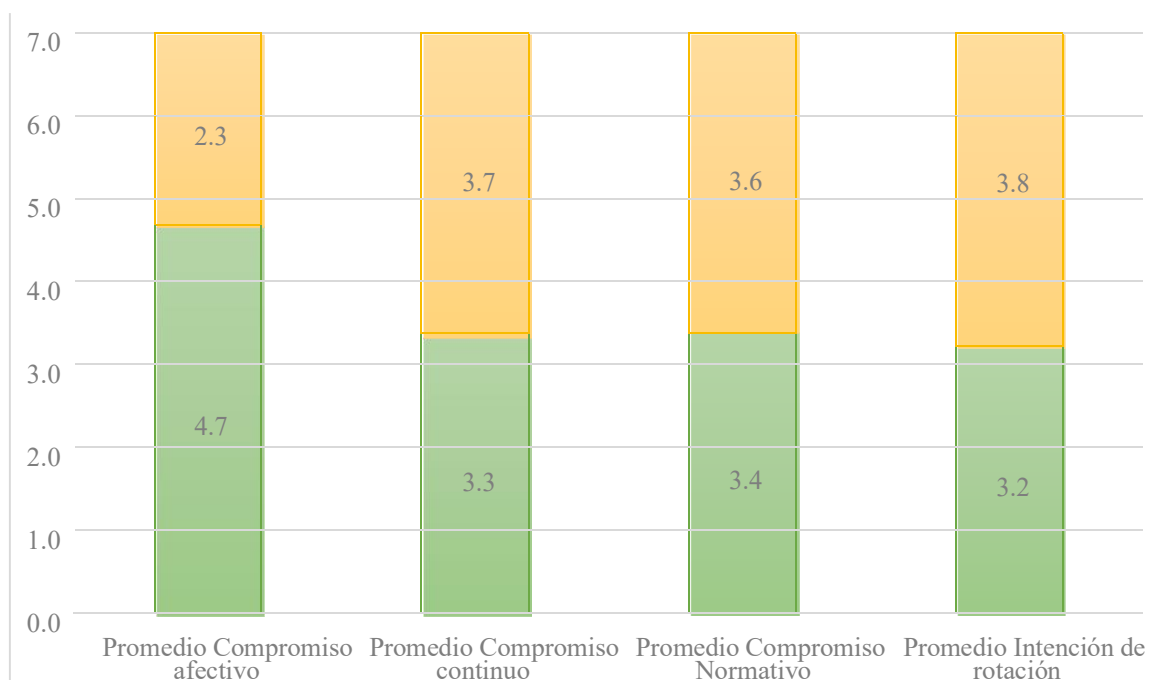


Figura 2. Valores promedio de Compromiso organizacional.

Los hallazgos confirman la baja ponderación que han tenido los colaboradores frente a cada dimensión (exceptuando la dimensión de compromiso afectivo). Si bien es cierto el compromiso afectivo es el más ponderado y el compromiso de continuidad es el menos ponderado, las diferencias entre las dimensiones continua y normativa son en la práctica iguales (diferencias que no resultan significativas).

La escala con la que se trabajó es del 1 al 7, con lo que puntuaciones de 3.3 y 3.4 resultan cayendo en la mitad de la escala aproximadamente, evidenciando así el bajo compromiso percibido en los colaboradores (por lo menos en ambas dimensiones). Opinión aparte merece la dimensión afectiva que pondera 4.7, obteniendo apenas una brecha de 2.3 para lograr el máximo ponderado. Esto indica que los colaboradores sienten el compromiso marcadamente diferenciado en el aspecto afectivo, no siendo así en los otros tipos de compromiso.

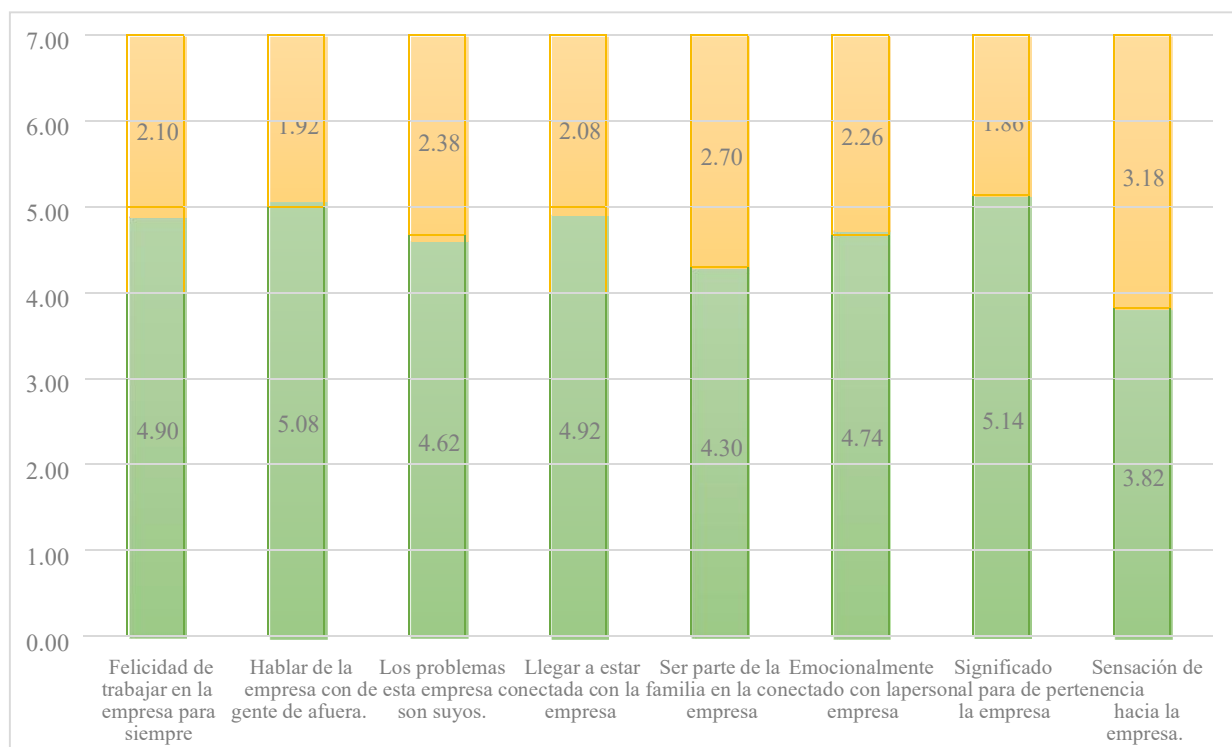


Figura 3. Apreciaciones por compromiso afectivo

La pregunta que más puntuación obtuvo es la felicidad que sienten de trabajar en la empresa. Nótese que es la mejor puntuada, pero aun dista de la puntuación máxima que pudo obtener (brecha de 2.10). En contraste, la pregunta menos ponderada es la sensación de pertenencia hacia la empresa (brecha 3.18)

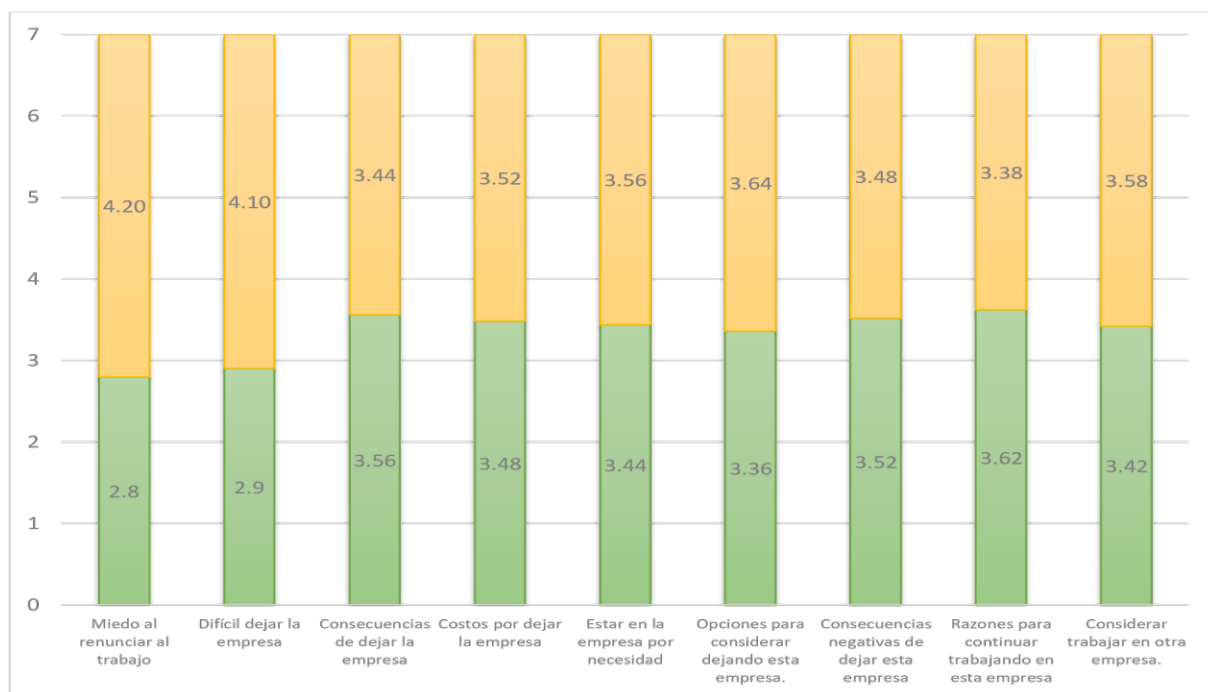


Figura 4. Apreciaciones por compromiso de continuidad

En tanto al Compromiso de continuidad, al igual que lo obtenido en el compromiso normativo, las puntuaciones son bajas o medias, pues siendo la puntuación máxima 7, la pregunta con puntuación más alta obtenida es apenas 3.56 para la pregunta: consecuencias de dejar la empresa. Algo similar ocurre con la pregunta que obtuvo la más baja puntuación que fue 2.80 para la pregunta: Miedo al renunciar al trabajo. Aun cuando las preguntas se ubicaron en extremos de puntuación (primer y última barra), se aprecia que todos los ítems tienen puntuaciones bajas (apenas un poco por encima de la mitad de la escala: 3.5)

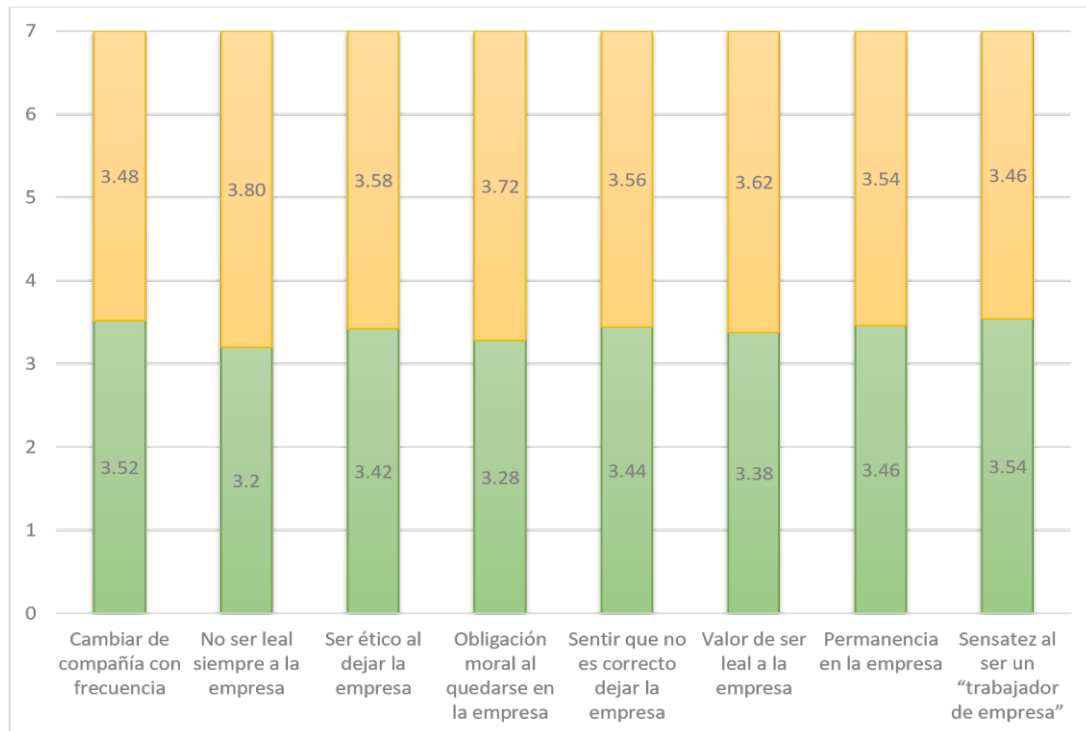


Figura 5. Apreciaciones por compromiso normativo

El Compromiso Normativo, posee así mismo, puntuaciones apenas por encima de la mitad de la puntuación más alta (3.5, pues la escala más alta es 7). La pregunta que tuvo más ponderación fue: Sensatez al ser un buen trabajador de empresa y la menos ponderada fue no ser leal siempre a la empresa, sin embargo, como se viene evidenciando, las ponderaciones no solo son bajas, sino además son muy cercanas entre ellas, haciendo prácticamente que la diferencias entre sus ponderaciones no sea significativa,

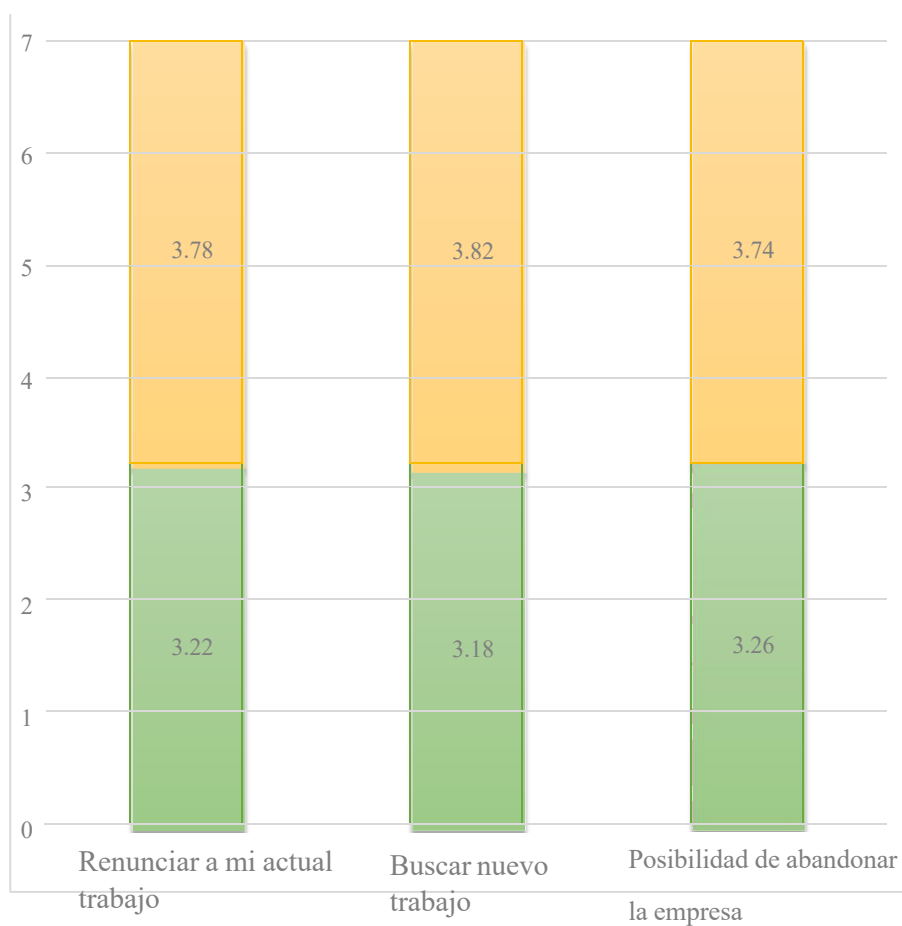


Figura 6. Apreciaciones por intención de rotación

La variable Intención de rotación no presenta dimensiones, puesto que ha sido tratada como una totalidad. Ésta muestra calificaciones bajas (por debajo del cuartil 2, es decir el deseo de querer renunciar a su trabajo es bajo. De otro lado, buscar nuevo trabajo resultó la menos evaluada, pero del mismo modo su calificación es baja y prácticamente la diferencia con la pregunta más puntuada, es no significativa por lo que en síntesis el deseo de querer irse es bastante bajo e incluso de no buscar nuevo trabajo.

4.3. Correlaciones

Tabla 8 *Matriz de correlación del Compromiso organizacional y la Intención de rotación*

			Promedio Intención de rotación
Rho de Spearman	Promedio Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,394** ,005 50
	Promedio Compromiso continuo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,321* ,023 50
	Promedio Compromiso Normativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,340* ,016 50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se expresa que, tanto las dimensiones que trata el Compromiso organizacional, como el de continuidad y el normativo, tienen correlación positiva, con la intención de rotación, en otras palabras, cuando las percepciones de éstas aumentan o disminuyen la intención de rotación también lo hace. Una precisión, merece explicar que la única dimensión que tiene correlación muy significativa es: Compromiso afectivo (al 1%), mientras el compromiso continuo y normativo presenta correlación solo significativa (al 5%).

4.4. Análisis de la influencia del compromiso organizacional en la intención de Rotación

Tabla 8

Influencia del compromiso organizacional en la Intención de rotación

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,647 ^a	,419	,381	,64357

a. Predictores: (Constante), Promedio Compromiso Normativo,

Promedio Compromiso afectivo, Promedio Compromiso continuo

El estadístico R cuadrado (coeficiente de determinación) resultó el 41% del compromiso laboral, mientras el 59% estaría explicado en otras variables.

Tabla 9

Análisis de significancia del modelo de influencia

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	13,750	3	4,583	11,066	,000^b
	Residuo	19,053	46	,414		
	Total	32,802	49			

a. Variable dependiente: Promedio Intención de rotación

b. Predictores: (Constante), Promedio Compromiso Normativo, Promedio Compromiso afectivo, Promedio Compromiso continuo

La prueba de análisis de varianza (ANOVA) determina si el modelo en forma general se aprecia causa-efecto, para este caso en puntual, se determinó que existe influencia del compromiso organizacional sobre la intención de rotación, esto confirmado gracias al valor de Sigma bilateral, cuya regla de decisión es **$\sigma \leq 0.05$** para considerarlo significativo el modelo. En este caso el valor de sigma es 0.000 (menor a 0.05).

El modelo contempla 3 posibles variables predictoras y 1 una variable a predecir. El análisis ANOVA por teoría, garantiza que al menos 1 dimensión (o dimensión predictora) posee efecto sobre la variable independiente.

Tabla 10

Influencia de las dimensiones del Compromiso en la intención de rotación

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	-4,214	1,448		-2,910	,006
	Promedio Compromiso afectivo	1,107	,223	,629	4,955	,000
	Promedio Compromiso continuo	-,303	,344	-,114	-,883	,382
	Promedio Compromiso Normativo	,957	,274	,422		,001

Analizando el detalle, y analizando las dimensiones predictoras, de la variable independiente con la dependiente, se confirma que las dimensiones que influyen sobre la intención de rotación son el compromiso afectivo y el compromiso normativo (sigma bilateral menor a 0.05), en tanto la dimensión compromiso continuo no influye sobre la intención de rotación (sigma bilateral mayor a 0.05).

De las dos dimensiones que influyen sobre la intención de rotación, la que tiene mayor intensidad en la causa – efecto es el compromiso afectivo (beta estandarizado= 0.629) quedando en segundo orden, el compromiso normativo con un valor de beta estandarizado de 0.422.

V. Discusión

Respecto al objetivo general evaluar el efecto del compromiso organizacional sobre la intención de rotación en los colaboradores de los autoservicios el super Chiclayo 2019. Se determinó que existe influencia del compromiso organizacional sobre la intención de rotación. En este caso el valor de sigma es 0.000 (menor a 0.05). Los resultados son similares a la investigación de Nilesh (2015) quien concluyó que el compromiso influye en la intención de rotación, incluso hay colaboradores que han mostrado intención de abandonar el país. Ante tales resultados, la organización debe mostrar importancia a los colaboradores y crear nuevas estrategias para aumentar el nivel de compromiso, eficiencia en los trabajadores. Asimismo, Días, Luíz y Barbosa (2018) concluyó en su investigación que el compromiso afectivo y normativo y la satisfacción con la remuneración, promoción y naturaleza del trabajo tiene efecto en la intención de rotación. Sin embargo, Cainicela y Pazos (2016) concluyeron que no existe influencia entre el compromiso organizacional y la intención de rotación. Los colaboradores pueden estar no comprometidos con el establecimiento, pero no necesariamente renunciarán y una razón sería la dificultad de conseguir trabajo de un momento a otro, las necesidades que deben cubrir u obligaciones que cumplir. También, puede darse el caso que el trabajador esté comprometido, sin embargo, otra empresa le ofrezca algo mejor y deba irse para seguir creciendo profesional y económicamente.

Por otro lado, Dwayne (2017) en su investigación mencionó que los gerentes redujeron la rotación de personal y aumentar su compromiso en la organización al valorarlos debidamente. La ausencia de compromiso de trabajadores le cuesta a la empresa millones de dólares al año pero, al aumentar el compromiso de los trabajadores lograrán una mayor rentabilidad organizativa. Los autores Kuean, Kaur y Wong (2010) vinculan un mayor compromiso organizacional con menores intenciones de abandonar la organización. Cultivar una cultura organizacional de valores compartidos e involucrar a los empleados en los procesos de establecimiento de objetivos mejoraría aún más la aceptación y alineación de los empleados con los objetivos organizacionales establecidos. Esto promueve un mayor compromiso personal de la organización y, finalmente, reduce las intenciones de los empleados de abandonar la organización.

Según el objetivo identificar el nivel de compromiso organizacional se observó que se encontraba en un nivel regular. Asimismo, las tres dimensiones se encuentran en un nivel regular, sin embargo, la afectiva fue la más ponderada (4,7) mientras que la dimensiones continuo y normativos fueron las menos ponderadas (3,3 y 3, 4 respectivamente). Esto se debe a que la empresa tiene mucho significado para ellos y están conectados emocionalmente, aunque aún faltarían mejorar algunas cosas dentro de la empresa para incrementar su compromiso afectivo. Asimismo, en la investigación Amponsah- Tawiah y Mensah (2016) mencionaron que si la empresa implementa políticas buenas y sólidas y se le da importancia al personal, los colaboradores desarrollarán un apego emocional (compromiso afectivo). Por lo tanto, la empresa debe invertir en los empleados (por ejemplo, en su seguridad, salud, desarrollo profesional, etc.). El autor Perry (2004) menciona que fomentar relaciones interpersonales adecuadas con los supervisor y compañeros de trabajo afecta de manera positiva el nivel de compromiso afectivo de todos los miembros de la empresa. Por otro lado, en el estudio de Gómez (2018) señalaron que la dimensión normativo y continuo se ubicaron en el nivel alto mientras que el tipo afectivo se ubicó en un bajo nivel, es decir los colaboradores continúan en la empresa debido a la estabilidad económica y profesional que esta les ofrece además, dejar la empresa les significaría un mayor costo (Meyer & Allen, 1991). Asimismo, Hurtado (2017) afirmó que, al predominar el componente de continuidad, las personas preferirán lo extrínseco como pago, beneficios, es decir, a medida que la empresa otorgue mayores recompensas materiales mayor será su compromiso. Por ello, Pineda (2006) refiere que es trascendental conocer si los individuos están o no comprometidos con su empresa para explicar su manera de actuar con los miembros de la compañía. Por otro lado, el compromiso es una de las fuerzas relevantes que componen la vitalidad competitiva de la organización (Ribeiro & Bastos, 2010). Por último, Sharma y Sinha (2015) sustentaron que el aumento en la edad y la permanencia del personal dentro de las entidades incrementa el costo de dejarlo. Pues los empleados piensan en su jubilación, seguridad, vacaciones, seguridad laboral al considerar la decisión de dejar sus puestos laborales.

En el objetivo identificar el grado de intención de rotación en los colaboradores se obtuvo una calificación regular (3.2) pues hay un grupo que no desea renunciar ni buscar un nuevo trabajo posiblemente a lo difícil que sería encontrar un nuevo trabajo

mientras que el otro grupo tiene el deseo de irse y las posibles razones serían la baja remuneración, horarios de trabajo impredecibles, falta de oportunidades para progresar y problemas en el entorno familiar, social y laboral. Según, O'Reilly et al. (1991) aquellas empresas que no consideran las capacitaciones dentro del plan laboral generan consecuencias como un desempeño laboral deficiente y una mayor tasa de rotación, pero si cuentan con un programa adecuado de capacitación disfrutaban de una alta tasa de éxito y un menor nivel de rotación de empleados. Los empleados pueden sentirse agradecidos por mostrar un mayor compromiso y menos estímulo para abandonar la organización. Cabe resaltar que, al aumentar la rotación también se incrementarán los gastos de admisión como selección y reclutamiento, capacitaciones, así como los costos por separación, como indemnización, pago de vacaciones, etc. (Chiavenato, 2009; Gómez, Balkin & Cardy, 2008).

Al evaluar el efecto de la dimensión compromiso afectivo en la intención de rotación se confirma que el compromiso afectivo sí influye en la intención de rotación ($\sigma, 000$). Según, Abouzari y Alizadeh (2016) de las tres dimensiones del compromiso, el afectivo es el factor predictivo más importante de las intenciones de irse. El personal tendrá menos posibilidades de irse cuando tienen un compromiso emocional con su organización y se identifican con ella. Asimismo, Bustamante, Fernández, Moscoso y Vera (2016) mencionan que el compromiso afectivo disminuye la intención de rotación, pero una vez que el compromiso afectivo disminuye, la intención de rotación aumenta.

Al evaluar el efecto de la dimensión compromiso continuo en la intención de rotación se confirma que el compromiso continuo no influye en la intención de rotación pues su σ es mayor a 0.05 ($\sigma, 382$). Se vuelve a mencionar la investigación de Cainicela y Pazos (2016) que no solo encontraron que el compromiso no influye en la intención de rotación, sino que tampoco la dimensión continuidad influye sobre la intención de rotación. Además, en la investigación de Bustamante, Fernández, Moscoso y Vera (2016) la dimensión compromiso de continuidad no influye en la intención de rotación. Cuando las percepciones del compromiso de continuidad aumentan o disminuyen la intención de rotación no se ve afectado. Por ejemplo, el trabajar puede percibir que en la empresa donde trabaja actualmente no recibe muchos beneficios o colma sus necesidades (el nivel de

compromiso de continuidad es bajo) pero aun así no pueda renunciar a la empresa o tener la intención de irse porque conseguir trabajo fuera es más complicado, además, en algunos casos la edad influye mucho porque actualmente en las empresas requieren trabajadores jóvenes.

Por último, al evaluar el efecto de la dimensión compromiso de normatividad en la intención de rotación, se confirma que el compromiso de normatividad si influye en la intención de rotación (sigma, 0,01). Amponsah- Tawiah y Mensah (2016) mencionaron que los trabajadores que perciben que la organización vela por ellos tienen el sentido de obligación con su organización y lo más probable es que estén comprometidos con la empresa como una forma de agradecer por todo lo que entidad les brinda (satisfacer sus necesidades). Según Sharma y Sinha (2015) las recompensas, las culturas, los castigos o autonomía desempeñan un papel esencial para decidir el nivel de compromiso normativo.

Al desarrollar este tipo de compromiso las intenciones de irse disminuyen.

VI. Conclusiones

Al efectuar el análisis de los resultados se pudo establecer que el compromiso organizacional tiene un efecto en la intención de rotación del personal del Super, lo que implica que los colaboradores al percibir mayor compromiso, esto pudiera generar una menor intención de irse de la empresa.

En cuanto a determinar el nivel del compromiso organizacional, este se halló calificado en todas sus dimensiones en su nivel medio o moderado, lo que muestra que los colaboradores aún perciben que las razones para mantener su puesto en la empresa son medianamente normativas, afectivas y de continuidad. El compromiso afectivo recibió una leve calificación mayor, lo que permite afirmar que las razones de su compromiso tienden a ser mayores en cuanto al significado de la empresa para ellos.

La intención de rotación se halló valorada de modo regular, esto es un indicio de que los colaboradores no tienen gran intención de abandonar a la empresa, y tampoco hay un alto propósito de renunciar y buscar un nuevo puesto laboral, lo que refiere que el personal a pesar de que da muestras de algunos motivos para que ésta no esté en valores muy bajos, tampoco implica que haya una alta expectativa por salir de la empresa.

Al evaluar el efecto de las dimensiones de compromiso organizacional en la intención de rotación, se estableció que dos de ellas, el compromiso afectivo y normativo mostraron influir significativamente en la intención de rotación del personal, mientras que el compromiso de continuidad no mostró tener un impacto en la intención de rotación. Esto se puede traducir en el hecho de que los colaboradores que muestren deseos de permanecer en la empresa a efecto de considerar no ser capaces de encontrar otra oportunidad o por el hecho de creer que tendría consecuencias negativas el hecho de dejar el empleo, no influye en el hecho de querer abandonar la institución, mientras que el mostrar altos índices de compromiso afectivo y normativo se traducirían en menores niveles de intención de dejar la empresa.

VII. Recomendaciones

Implementar actividades que generen mayor compromiso de parte de los trabajadores como involucrarlos en diversos proyectos y generar un equilibrio de competencia entre ellos. Asimismo, desarrollar talleres de motivación facilitando la participación del personal.

Para el compromiso afectivo se debe diseñar y ejecutar programas psicosociales dirigidas al desarrollo personal y mejora de actitudes personales, fomentado un acompañamiento más eficaz del personal.

Respecto al compromiso normativo se sugiere aplicar procesos de retroalimentación que permita al personal expresar sus opiniones continua y directamente, brindando información esencial sobre sus prácticas y posibles dificultades.

En el compromiso de continuidad se recomienda recompensar el trabajo del personal a través de incentivos económicos y no económicos. Asimismo, el trato entre supervisor y colaborador debe ser cordial, todo ello con el propósito que el trabajador no tenga el deseo de buscar otras oportunidades laborales.

Para disminuir la intención de rotación en los colaboradores millennials se recomienda emplear la tecnología en las sesiones de capacitación para mejorar el contenido de aprendizaje junto con la experiencia práctica, aplicar programas de entrenamiento de formación de equipos, implementar sistemas para resolver conflictos, crear un club social y mejorar las relaciones interpersonales entre superiores y colaboradores pues, los millennials no se adaptan a un estilo autoritario sino a un estilo flexible, armonioso y que se tomen en cuenta sus participaciones.

Dado que se encontró influencia de las dimensiones normativo y afectivo en la intención de rotación se debe ofrecer programas de capacitación en preparación de habilidades blandas y realizar evaluaciones integrales de las necesidades de capacitación para garantizar el diseño de un curso de capacitación inclusivo para los colaboradores. Para ello, es esencial recibir el apoyo interno y sugerencias de los trabajadores.

VIII. Referencias

- Abouzari, D. & Alizadeh, A. (2016) The relationship between job rotation and duty commitment of employees: A case study among employees of Islamic Azad University, District 13. *International Journal of Organizational Leadership* 5, 8795
- Amponsah- Tawiah, K. & Mensah, J. (2016) Occupational Health and Safety and Organizational Commitment: Evidence from the Ghanaian Mining Industry. 7 (3) ; 225230
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1). <http://dx.doi.org/10.1086/222820>
- Begley, T. & Czajka, J. (1993). Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit, and health following organizational change. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 552-556.
- Bryant, S., Moshavi, D., & Nguyen, T. (2007). Afield study on organizational commitment, professional commitment and peer mentoring. *Database for advances in information systems*, 38(2). <http://dx.doi.org/10.1145/1240616.1240622>.
- Bustamante, J.; Fernández, M.; Moscoso, Y. & Vera, J. (2016) Compromiso organizacional e intención de rotación laboral en el sector cementero de la Región Arequipa (tesis de posgrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Arequipa.
- Cainicela, F & Pazos, P. (2016). La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú (Tesis de maestría)
- Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1655>
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill.
- Díaz, N., & Rodríguez, F. (2007). Análisis Psicométrico del Compromiso Organizacional como Variable Actitudinal. *Anales de Psicología*, 23, 207-215. Retirado en 30 de mayo de 2008, de la Base Redalyc (Recursos Electrónicos UCA).
- Días, C.; Luíz, S. & Barbosa, L. (2018). Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover. *er". Revista de Gestão*, 25,84-101, <https://doi.org/10.1108/REGE-12-2017-008>
- Diario Gestión (2015) El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/managementempleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

- Dwayne, T. (2017) The Effects of Management on Commitment in the Retail Industry (tesis posgrado) Waldyn University, Mineápolis
- Enriquez, V., Mc Bride, J., & Paxton, L. (2001). Improving knowledge of strategic goals and the impact on organizational commitment. *Health Marketing Quarterly*, 18(3/4). http://dx.doi.org/10.1300/J026v18n03_09
- Gomez, D. (2018). Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada, Chiclayo 2017 (Tesis de pregrado): Chiclayo, Perú.
- Gomez-Mejia, L., Balkin, D., & Cardy R. (2008). *Management: People, Performance, Change*. McGraw-Hill.
- Halse, C. (2011) "Confessions of an ethics committee chair", en *Ethics and Education*, United Kingdom, Routledge, 6 (3), 239-251.
- Harr, J., & Spell, C. (2004). Programme knowledge and value of work. Family practice and organizational commitment. *The international journal of human resources management*, 15(6).
- Hernandez R., Fernández C., & Baptista P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura (Tesis de licenciatura en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú
- Jaros et al. (1993): "Effects of Continuance, Affective, and Moral Commitment on the Withdrawal Process: An Evaluation of Eight Structural Equation Models", *Academy of Management Journal*, 36(5), 951-955.
- Jehanzeb, K. ; Rasheed, A. & Rasheed, M. (2013) Organizational Commitment and Turnover Intentions: Impact of Employee's Training in Private Sector of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*; 8(8) ; 79-90
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2006). *Comportamento Organizacional* (2.^a ed.) (M. Rosa, Trad.). São Paulo: McGraw-Hill Interamericana do Brasil
- Kuean, W. Kaur, S. & Wong, E. (2010). The relationship between organizational commitment and intention to quit: The Malaysian Companies Perspective. *Journal of applied sciences*, 10 (19), 2251-2260.
- Lizote, S; Verdinelli, M. & Do Nascimento, S. (2017) Organizational commitment and job satisfaction: a study with municipal civil servants. *Brazilian Journal of Public Administration* 51 (6) ; 947-967

- Matieu John E. & Dennis Zajac (1990). A Review and Meta Analysis of Antecedents, Correlations and consequences of organizations commitment. *Psychological Bulletin*, 108. 171-199
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organization commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J., & Allen, J. (1997). *Commitment in the workplace- Theory research and application*. Thousand oaks, CA: Sage Publications.
- Meyer, J., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace. Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11.
- Mobley, W. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-240.
- Mobley, W., Horner, S., & Hollingsworth, A. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.
- Nilesh, T. (2015). Organizational commitment and intention of change in BPO-ITeS and employees of the retail sector. *Psychosocial research journal*
- O'Reilly, C. A., Chatman, J., & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: a profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34, 487-516.
<http://dx.doi.org/10.2307/256404>
- Penley, L. & Gould, S. (1988): "Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organizations", *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 43-59.
- Perry, R. (2004). The relationship of affective organizational commitment with supervisory trust. *Review of Public Personnel Administration*, 24(2).
<http://dx.doi.org/10.1177/0734371X03262452>
- Ribeiro, J., & Bastos, A. (2010). Comprometimento e Justiça Organizacional: Um Estudo de suas Relações com Recompensas Assimétricas. *Psicologia Ciência e Profissão*, 30 (1), 4-21.
- Saleh, R.; Sivadahasan, M. & Harun, H. (2012). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: A Case Study on Employees of a Retail Company in Malaysia. *International Journal of Economics and Management Engineering* 6 (12), 3429-3436
- Sharma, P., & Sinha, V. (2015). The influence of occupational rank on organizational commitment of faculty members. *Management*, 20(2).
- Tamayo, C. (2008). *Modelos Teóricos e Investigación sobre Rotación de Personal*, México: PAC.

IX. Anexos

Anexo 1: Cuestionario

Objetivo: Conocer sobre el nivel de compromiso organizacional e intención de rotación. Debe marcar solo una de las opciones y responder de manera honesta y clara.

Totalmente en desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	2
En desacuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4
De acuerdo	5
Muy de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

N	Compromiso afectivo							
1	Estaría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
2	Me gusta hablar de mi empresa con gente de afuera.	1	2	3	4	5	6	7
3	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran míos.	1	2	3	4	5	6	7
4	Creo que fácilmente podría llegar a estar tan conectado a otra empresa como lo estoy en esta.	1	2	3	4	5	6	7
5	No me siento como “parte de la familia” en mi empresa	1	2	3	4	5	6	7
6	No me siento “emocionalmente conectado” en esta empresa	1	2	3	4	5	6	7
7	Esta empresa tiene mucho significado personal para mí.	1	2	3	4	5	6	7
8	No siento una fuerte sensación de pertenencia hacia mi empresa.	1	2	3	4	5	6	7

Compromiso de continuidad								
9	No tengo miedo de que podría pasar si renuncio a mi trabajo sin haber conseguido otro	1	2	3	4	5	6	7
10	Sería muy difícil para mí, dejar mi empresa ahora mismo, aún si yo quisiera.	1	2	3	4	5	6	7
11	Mucho en mi vida sería interrumpido si yo decido dejar mi empresa ahora mismo.	1	2	3	4	5	6	7
12	No sería muy costoso para mí dejar mi empresa en un futuro próximo	1	2	3	4	5	6	7
13	Ahora mismo, quedarme en mi empresa es un tema más de necesidad que de deseo	1	2	3	4	5	6	7
14	Creo también que tengo algunas opciones a considerar dejando esta empresa.	1	2	3	4	5	6	7
15	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta empresa sería la escasez de alternativas disponibles.	1	2	3	4	5	6	7
16	Una de las principales razones de continuar trabajando para esta empresa es que salirme requeriría considerable sacrificio de personal; en otra empresa no podría contar con todos los beneficios que tengo aquí.	1	2	3	4	5	6	7
17	Si aún no he puesto todo de mí en esta organización, debería considerar trabajar en otro lugar.	1	2	3	4	5	6	7

	Compromiso normativo							
18	Pienso que hoy en día la gente cambia de compañía a compañía con demasiada frecuencia	1	2	3	4	5	6	7
19	No creo que una persona siempre debe ser leal a su empresa	1	2	3	4	5	6	7
20	Saltar de una empresa a otra a mí no me parece ético en lo absoluto	1	2	3	4	5	6	7
21	Una de las principales razones que yo continúo trabajando en esta empresa, es que yo creo que lealtad es importante y por consiguiente tener un sentimiento de obligación moral para quedarme.	1	2	3	4	5	6	7
22	Si tengo una mejor oferta de trabajo en otro lugar, no sentiría que es correcto dejar mi empresa.	1	2	3	4	5	6	7
23	Se me enseñó creer en el valor de ser leal a una empresa	1	2	3	4	5	6	7
24	Las cosas eran mejor cuando los trabajadores permanecían en una empresa durante la mayor parte de sus carreras	1	2	3	4	5	6	7
25	No creo que querer ser un “hombre de la empresa” o “mujer de la empresa”, es sensato.	1	2	3	4	5	6	7

	Intención de rotación							
26	Siempre pienso en renunciar a mi actual trabajo	1	2	3	4	5	6	7
27	Probablemente estaré buscando un nuevo trabajo el próximo año.	1	2	3	4	5	6	7
28	Tan pronto como sea posible dejaré la empresa	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 2: Turnitin

